



Bank Pocztowy

Bank Pocztowy S.A.

Sprawozdanie Zarządu z działalności
Banku Poczтового S.A. za 2020 r.

Spis Treści

List Przewodniczącego Rady Nadzorczej	3
List Preseza Zarządu Banku Poczowego.....	4
1. Zewnętrzne uwarunkowania działalności Banku	5
1.1. Podstawowe trendy w gospodarce	5
1.2. Sytuacja w sektorze bankowym	8
1.3. Czynniki makroekonomiczne mogące mieć wpływ na wyniki Banku	11
1.4. Otoczenie regulacyjne	13
2. Istotne wydarzenia i działania rozwojowe	16
2.1. Zmiana Strategii Banku	16
2.2. Zmiana struktury organizacyjnej i zarządzania Bankiem.....	17
2.3. Działania rozwojowe i realizowane kluczowe projekty.....	18
2.4. Dostosowanie praktyki Banku do oczekiwań UOKiK w zakresie zwrotu prowizji przedterminowej spłaty kredytu	20
2.5. Nagrody i wyróżnienia	20
3. Działalność na rynku detalicznym	21
3.1. Kanały dystrybucji, w tym bankowość elektroniczna	21
3.2. Klienci bankowości detalicznej.....	24
3.3. Oferta produktowa bankowości detalicznej	24
3.4. Działalność depozytowa	26
3.5. Działalność kredytowa	27
3.6. Produkty inwestycyjne i ubezpieczeniowe	29
3.7. Karty bankowe.....	32
4. Działalność na rynku instytucjonalnym	33
4.1. Kanały dystrybucji, w tym bankowość elektroniczna	33
4.2. Klienci bankowości instytucjonalnej	34
4.3. Oferta produktowa bankowości instytucjonalnej	34
4.4. Działalność depozytowa	35
4.5. Działalność kredytowa	36
5. Działalność skarbowa i rozliczeniowa	38
5.1. Działalność skarbowa.....	38
5.2. Działalność rozliczeniowa	39
6. Wyniki finansowe	40
6.1. Główne czynniki kształtujące wynik finansowy Banku	40
6.2. Podstawowe wskaźniki operacyjne	47
6.3. Sprawozdanie z sytuacji finansowej - główne pozycje bilansu	48
7. Zarządzanie głównymi rodzajami ryzyka	50
7.1. Cele i zasady zarządzania ryzykiem	50
7.2. Ryzyko kredytowe	51
7.3. Polityka kredytowa	55
7.4. Ryzyko płynności	56
7.5. Ryzyko stopy procentowej	58
7.6. Ryzyko walutowe	61
7.7. Ryzyko operacyjne	61
7.8. Pozostałe ryzyka	62
7.9. Adekwatność kapitałowa	64
8. Struktura organizacyjna	68
9. Zarządzanie zasobami ludzkimi.....	72
9.1. Stan i struktura zatrudnienia	72

9.2. Relacje z pracownikami	72
10. Zarządzanie i ład korporacyjny.....	78
10.1. Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego	78
10.2. Struktura akcjonariatu i kapitał zakładowy	79
10.3. Podstawowe informacje na temat Poczty Polskiej i zasad współpracy	80
10.4. Relacje inwestorskie.....	82
10.5. Zasady zmiany statutu	83
10.6. Działalność organów korporacyjnych Banku	83
11. Oświadczenie dotyczące informacji niefinansowych	104
11.1. Model biznesowy bankowości pocztowej i jego wartość dla społeczeństwa	104
11.2. Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności Banku	106
11.3. Opis kluczowych polityk, rezultatów ich stosowania oraz procedur należytej staranności	107
11.3.1 Poszanowanie praw człowieka	107
11.3.2 Pracownicy	108
11.3.3 Przeciwdziałanie korupcji.....	115
11.3.4 Społeczeństwo	118
11.3.5 Środowisko naturalne	128
11.4. Opis istotnych ryzyk związanych z działalnością Banku, mogących wywierać wpływ na zagadnienia poszanowania praw człowieka, pracownicze, przeciwdziałania korupcji, społeczne i środowiska naturalnego.....	130
12. Pozostałe informacje	134
13. Oświadczenie Zarządu	134
13.1. Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań	134
13.2. Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych	135

List Przewodniczącego Rady Nadzorczej

Szanowni Państwo,

Bank Poczty jest kluczowym partnerem Poczty Polskiej w realizacji takich usług pocztowych jak wpłaty, wypłaty gotówki, sprzedaż w sieci Poczty usług bankowych. Cyfrowy rozwój Banku, wyraźnie widoczny w minionym roku, jest także znakiem unowocześniania się całej Grupy Poczty Polskiej.

Okres ten zostanie jednak zapamiętany przede wszystkim jako czas zmagania się z pandemią koronawirusa COVID-19 na wszystkich płaszczyznach działania państw i ich gospodarek. To właśnie w takich sytuacjach większą niż zwykle rolę mają do odegrania instytucje mające swoje szczególne znaczenie systemowe, czyli instytucje zaufania publicznego - jaką jest niewątpliwie Poczta Polska, ale także banki. Bank Poczty, należący do Grupy Poczty Polskiej sprostał wyzwaniu, zachowując ciągłość działania, nieprzerwanie obsługując Klientów w sposób dostosowany do ścisłych wymagań sanitarnych wynikających z sytuacji pandemicznej, zapewniając bezpieczeństwo swoim Pracownikom, czy wręcz rozwijając się w kierunku banku jeszcze nowocześniejszego w kontekście oferowanych rozwiązań mobilnych.

Fakt, że usługi Banku Poczty w 2020 r. były skutecznie realizowane w sytuacji pandemicznej ma niebagatelne znaczenie, szczególnie jeśli przyjmiemy perspektywę Klientów spoza wielkich aglomeracji miejskich. To właśnie w małych miejscowościach i wsiach Bank Poczty działający w ścisłej synergii z Poczta Polską realizuje zadanie szczególne – wypełnia lukę po tych bankach, które zamykają swoje oddziały. Jak pokazują dane z cyklicznego badania dot. sektora bankowego, w 2020 r. sieć placówek bankowych 16 banków o profilu uniwersalnym w Polsce skurczyła się o ponad czterysta kolejnych punktów. Oczywiście stale, szczególnie w dobie pandemii, rośnie zapotrzebowanie na korzystanie z usług zdalnych. Wciąż nie brakuje jednak Klientów, którzy w kwestiach finansowych pozostają tradycjonalistami – o nich także pamiętamy.

Jednocześnie należy wspomnieć, że Poczta Polska stale się unowocześnia, także w obszarze płatności mobilnych. W 2020 r. odnotowaliśmy aż 125 procentowy wzrost liczby transakcji dokonywanych z użyciem BLIK-a, który także w roku 2020 uzupełnił ofertę Banku Poczty. Liczba płatności dokonywanych kartą w placówkach pocztowych wzrosła o niemal 24 procent.

Poczta wspólnie z Bankiem Poczty rozwija także nowe projekty, jak choćby Mobilny Bankowiec, a więc uproszczenie kontaktu z Bankiem poprzez możliwość skorzystania z aplikacji mobilnej listonosza z prośbą o kontakt z doradcą. Jest to możliwe już u dwudziestu tysięcy listonoszy.

Stawiamy na integrację usług grupy Poczty Polskiej, czego potwierdzeniem jest coraz więcej wspólnych projektów. Jednocześnie bardzo istotna jest dla nas ich cyfryzacja. Dlatego tego typu proste i wygodne dla Klienta rozwiązania, jak aplikacja Banku Poczty na tabletach listonoszy, to kierunek, w którym chcemy podążać. Widzimy możliwości wynikające z dalszego rozwoju bankowości pocztowej w kolejnych latach i będziemy wspierać działania Banku określone w przyjętej Strategii Banku Poczty na lata 2021-2024.

Z poważaniem,

Andrzej Bodziony

Przewodniczący Rady Nadzorczej

Banku Poczty S.A.

List Preseza Zarządu Banku Poczowego

Szanowni Państwo

w 2020 roku minęła 30 rocznica obecności Banku Poczowego na polskim rynku bankowym. Ten szczególny jubileusz mieliśmy w planie obchodzić uroczyście, lecz niestety pandemia COVID-19 przekreśliła te plany. Ubiegły rok okazał się najbardziej wymagającym w historii sektora bankowego na całym świecie. Stanęliśmy przed wyzwaniami zorganizowania pracy i obsługi Klientów w trybie zdalnym, zmierzenia się z sytuacją pogorszenia koniunktury gospodarczej na skalę światową, obniżką w Polsce stóp procentowych do historycznie najniższego poziomu.

Według danych Narodowego Banku Polskiego w okresie od stycznia do listopada 2020 r. sektor bankowy odnotował ponad 40 procentowy spadek zysku netto w porównaniu z danymi z analogicznego okresu poprzedniego roku. Wyniki wypracowane przez Bank Pocztowy w 2020 r., mimo wielu skutecznie podjętych działań, także odzwierciedlają istotny wpływ sytuacji pandemicznej.

Dlatego też 2020 był rokiem zupełnie innym, niż dotychczas podsumowywane okresy, niełatwym do porównania i jednoznacznej oceny. W krótkim czasie, Bank musiał wykonać dużą pracę w dostosowaniu swoich procesów i rozwiązań do obsługi Klientów w reżimie sanitarnym. Sprostaliśmy znakomicie temu wyzwaniu. Włączyliśmy się aktywnie w Tarczę Finansową Polskiego Funduszu Rozwoju, program pomocowy o łącznej wartości 100 mld zł skierowany do ok. 670 tys. polskich przedsiębiorstw, które ucierpiały w wyniku pandemii koronawirusa. Realizowaliśmy także szereg innych działań o charakterze profilaktycznym, m.in. jako jeden z pierwszych banków w Polsce odpowiedzieliśmy na skierowany do sektora apel Komisji Nadzoru Finansowego, podwyższając limit płatności dla transakcji zbliżeniowych kartą bez konieczności podawania kodu PIN. Ponadto, dostosowując działanie Banku do ustawowych rozwiązań mających na celu chociaż częściowe odciążenia domowych budżetów w tej wyjątkowej sytuacji, wprowadziliśmy także zdalną możliwość wnioskowania o wakacje kredytowe, a więc zawieszenie rat zobowiązań wobec Banku.

Mimo oczywistych przeciwności zewnętrznych był to dla Banku Poczowego czas istotnego rozwoju w obszarze technologicznym. W aplikacji mobilnej EnveloBank wprowadziliśmy m.in. autoryzację za pomocą technologii FaceID – możliwość logowania i zatwierdzania przelewów poprzez biometryczne rozpoznawanie twarzy Klienta. Tuż przed wakacjami, które w tym roku jeszcze większa liczba osób zdecydowała się spędzić w Polsce, wprowadziliśmy w naszej aplikacji mobilnej funkcję automatycznej płatności za przejazdy autostradami – Autopay. Z kolei efektem realizowanego w Banku Poczowym projektu Lady Robot był robot opracowany w związku z dynamicznie zmieniającą się sytuacją pandemiczną. Robot na bieżąco aktualizuje informacje o adresach i godzinach otwarcia placówek, prezentuje Klientom wiadomości w bankowości internetowej oraz aktualizuje online dane dotyczące wycen funduszy na stronie internetowej Banku. W ramach projektu Mobilny Bankowiec, uruchomionego wspólnie z większościovym Akcjonariuszem Banku – Poczta Polska – listonosze wyposażeni w tablety ze specjalnie przygotowaną aplikacją, uzyskali możliwość rejestrowania danych kontaktowych Klientów zainteresowanych uzyskaniem kredytu w Banku Poczowym, ułatwiając tym samym kontakt z bankowym doradcą. Rozwój produktowy Banku Poczowego w 2020 r., to także stworzenie nowej linii rachunków osobistych dopasowanych do wieku Klienta, czy otwarcie Banku na finansowanie nowych obszarów działalności, jak rolnictwo, czy wsparcie dla rozwiązań termomodernizacyjnych.

Umiejętność szybkiego dostosowania funkcjonowania Banku do zupełnie nowych warunków oraz skuteczne zapewnienie ciągłości działania przy wdrożeniu wszelkich środków bezpieczeństwa dla Klientów i załogi Banku świadczy o dojrzałości organizacji, a zdobyte doświadczenia pozwolą Bankowi na jeszcze skuteczniejsze działanie w przyszłości. Nabiera to w mojej ocenie szczególnego znaczenia w obliczu wyzwań związanych z koniecznością odbudowy rentowności oraz powrotu na ścieżkę wzrostu, czekających sektor bankowy w 2021 r. oraz w kolejnych latach. Dlatego z optymizmem podchodzę do budowania wartości Banku Poczowego jako firmy godnej zaufania, ale także przygotowanej na dalsze zmiany. Ich podstawą będzie zakładana skuteczna realizacja działań naprawczych po zakończeniu pandemii, większa synergia z Poczta Polska i szersze otwarcie na realizację usług finansowych dla spółek Grupy Kapitałowej Poczty Polskiej. Szczegółowe założenia dotyczące rozwoju Banku zawiera przyjęta pod koniec roku Strategia Banku Poczowego na lata 2021-2024.

Zapraszam do zapoznania się ze Sprawozdaniem Zarządu z działalności Banku Poczowego S.A. za rok 2020.

Z poważaniem,

Jakub Słupiński

Wiceprezes, p.o. Prezesa

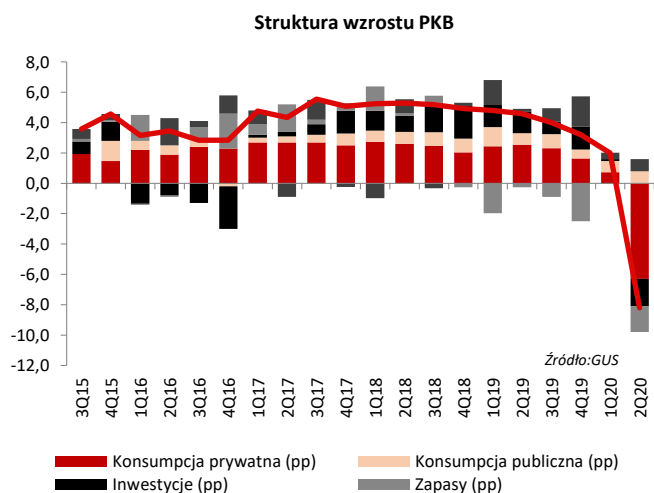
Zarządu Banku Poczowego S.A.

1. Zewnętrzne uwarunkowania działalności Banku

1.1. Podstawowe trendy w gospodarce

Produkt Krajowy Brutto i jego składowe

Po raz pierwszy od dziesięcioleci Polska doświadczyła w 2020 r. recesji gospodarczej. Rozprzestrzenianie się wirusa SARS-CoV-2 w pierwszym kwartale 2020 r., wybuch pandemii COVID-19 w okresie wiosennym i wprowadzenie twardego lockdownu w gospodarce, a następnie druga fala pandemii jesienią i wprowadzenie restrykcji, spowodowały gwałtowne ograniczenie działalności większości sektorów gospodarki na całym świecie. W wyniku izolacji społeczeństwa, czasowego zamykania sklepów oraz w obawie przed utratą pracy bądź dochodów, nastąpiło zmniejszenie konsumpcji. Jej spadek w 2020 r. w sektorze gospodarstw domowych wyniósł według wstępnych wyliczeń



GUS 3% i był pierwszym po 1991 r. Mocno skurczyły się także inwestycje (o 8,5%), w przypadku których niepewność spowodowała zatrzymanie wielu realizowanych projektów i wstrzymanie planowanych. W tych trudnych warunkach relatywnie dobrze poradził sobie polski eksport, co w dużej mierze wynikało z jego struktury. Według wstępnego szacunku GUS spadek Produktu Krajowego Brutto w 2020 r. wyniósł 2,8%.

Rynek pracy

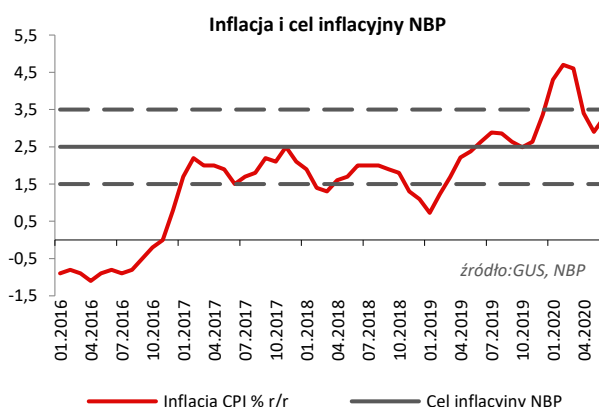
Recesja gospodarcza w 2020 r. nie pozostała bez wpływu na rynek pracy. Przede wszystkim odwrócony został obserwowany w ostatnich latach trend spadkowy stopy bezrobocia. Na koniec 2020 r. stopa bezrobocia rejestrowanego wyniosła 6,2%, podczas gdy na koniec 2019 r. było to 5,2%. Wzrost liczby bezrobotnych, który w maju 2020 r. powrócił powyżej 1 mln, związany był z gwałtownym ograniczaniem działalności przez przedsiębiorstwa, najpierw w związku z zamrożeniem gospodarki, a następnie w konsekwencji kryzysu gospodarczego. Należy przy tym podkreślić, że fala wzrostu bezrobocia byłaby znacznie większa, gdyby nie wdrożone rządowe tarcze pomocowe i finansowe dla firm, które pozwoliły pracodawcom w tych niezwykle trudnych warunkach zachować wiele miejsc pracy. To dzięki pomocy publicznej stopa bezrobocia rejestrowanego od czerwca do listopada 2020 r. zdołała utrzymać się na stałym poziomie 6,1%.

W grudniu 2020 r. w sektorze małych, średnich i dużych przedsiębiorstw (zatrudniających powyżej 9 osób) pracowało 6 329 tys. osób wobec 6 396 tys. w grudniu 2019 r. Jeszcze w styczniu i lutym zatrudnienie w sektorze przedsiębiorstw nieznacznie rosło, od marca natomiast rozpoczął się okres jego spadku. W całym 2020 r. zatrudnienie w sektorze przedsiębiorstw zmniejszyło się o 1,1% wobec wzrostu o 2,7% w 2019 r.

W 2020 r. wyhamowało także nominalne tempo wzrostu płac w sektorze przedsiębiorstw. Wyniosło ono 4,7% w ujęciu rocznym wobec 6,6% w 2019 r. Do gwałtownego ograniczania wzrostu pensji przez firmy doszło w kwietniu, tj. miesiącu niemal całkowitego zamrożenia gospodarki, i kontynuowane było także w maju. Odbicie dynamiki przeciętnego wynagrodzenia nastąpiło po otwarciu gospodarki, po czym druga fala pandemii jesienią ponownie przyhamowała wzrost wynagrodzeń. Jednocześnie, w związku z wyższą w porównaniu z okresem analogicznym inflacją, spadła siła nabywcza wynagrodzeń. Dynamika wynagrodzeń w ujęciu realnym w dużych firmach wyniosła w 2020 r. zaledwie 1,5%, podczas gdy w 2019 r. było to 4,2%.

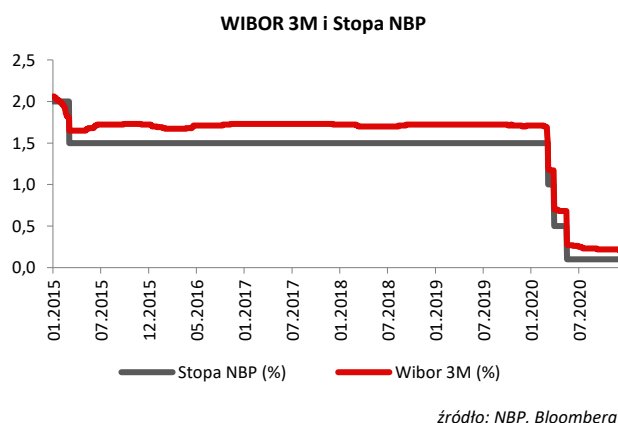
Inflacja

Pomimo recesji gospodarczej średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług (CPI) wyniósł w 2020 r. 3,4% wobec 2,3% rok wcześniej. Wzrost cen dotyczył w większym stopniu usług niż towarów (wskaźniki w grudniu na poziomie odpowiednio 6,4% r/r i 0,9% r/r). Najwyższy poziom inflacji, zbliżający się do 5,0% r/r, notowano w pierwszych miesiącach 2020 r., kiedy to w życie wchodziły podwyżki cen regulowanych (m.in. akcyzy na alkohol, cen energii elektrycznej) oraz podwyżka płacy minimalnej o 15,6%. Wybuch pandemii COVID-19 w marcu i gwałtowny spadek popytu w gospodarce, a także załamanie cen ropy naftowej na światowych rynkach w kwietniu (gwałtowny spadek ceny ropy Brent z 37 USD do 25 USD za baryłkę), przyczyniły się do wyhamowania inflacji, choć w kolejnych miesiącach czynnikiem ją podbijającym okazały się w niektórych obszarach gospodarki rosące koszty w związku zaostrzonymi warunkami działalności firm (np. w przypadku usług medycznych, fryzjerstwa, branży kosmetycznej). Na koniec 2020 r. wskaźnik CPI wyniósł 2,4%, wysoka pozostała jednak inflacja bazowa po wykluczeniu cen żywności i energii, która w grudniu wyniosła 3,7% r/r, a w całym 2020 r. był to poziom 3,9% wobec 2,0% w 2019 r.



Polityka pieniężna

Wybuch pandemii w 2020 r. oraz kryzys gospodarczy w jej następstwie, spowodowały istotne zmiany w polityce monetarnej NBP. Rada Polityki Pieniężnej trzykrotnie obniżyła w I połowie 2020 r. stopy procentowe NBP, sprowadzając je do historycznie niskich poziomów. Do pierwszego cięcia doszło w marcu, tuż po wybuchu pandemii i niemal całkowitym zamrożeniu gospodarki. Kolejne dwie obniżki stóp miały miejsce w kwietniu i maju, w wyniku czego na koniec 2020 r. stopa referencyjna wynosiła zaledwie 0,10% (wobec 1,50% na koniec 2019 r.), stopa lombardowa znajdowała się na poziomie 0,50% (wobec 2,50% w grudniu 2019 r.), stopa depozytowa na poziomie 0,00% (wobec 0,50% na koniec okresu analogicznego rok wcześniej), a stopa redyskonta weksli na poziomie 0,11% (wobec 1,75% na koniec 2019 r.). Rada Polityki Pieniężnej, w celu ograniczenia ryzyka wpływu wywołanych pandemią zaburzeń gospodarczych na podaż kredytu, obniżyła także w marcu stopę rezerwy obowiązkowej (z 3,50% do 0,50%) oraz podwyższyła oprocentowanie tej rezerwy (z 0,50% do poziomu stopy referencyjnej). Ponadto Rada zapowiedziała, że zgodnie z Załoženiami polityki pieniężnej na 2020 r. NBP będzie prowadził operacje zasilające sektor bankowy w płynność poprzez transakcje repo, a także operacje zakupu obligacji skarbowych na rynku wtórnym w ramach strukturalnych operacji otwartego rynku, które zmienią długoterminową strukturę płynności w sektorze bankowym oraz przyczynią się do utrzymania płynności rynku wtórnego obligacji skarbowych. W ramach operacji typu outright NBP przeprowadził w 2020 r. 16 przetargów i skupił obligacje rządowe i gwarantowane przez Skarb Państwa o łącznej wartości nominalnej 107,1 mld zł. Kolejnym zaproponowanym przez Radę niestandardowym narzędziem polityki pieniężnej był oferowany przez NBP kredyt wekslowy, przeznaczony na refinansowanie nowych kredytów udzielanych podmiotom gospodarczym przez banki, który jednak nie cieszył się zainteresowaniem po stronie sektora bankowego. Celem wszystkich wymienionych działań, jak uzasadniała to Rada Polityki Pieniężnej, było



ograniczenie negatywnych konsekwencji gospodarczych rozprzestrzeniania się pandemii COVID-19. W dalszej perspektywie narzędzia te zdaniem Rady powinny sprzyjać ożywieniu krajowej aktywności gospodarczej oraz umożliwić kształtowanie się inflacji na poziomie celu inflacyjnego NBP w średnim okresie. Stopa WIBOR 3M wyniosła na koniec 2020 r. 0,21% wobec 1,71% na koniec 2019 r.

Wskaźniki ekonomiczne	2016	2017	2018	2019	2020
PKB (r/r)	3,1%	4,9%	5,3%	4,1%	-2,8%*
Inflacja (średnia w okresie)	(0,6)%	2,0 %	1,6 %	2,3 %	3,4 %
Stopa bezrobocia rejestrowanego (koniec okresu)	8,2%	6,6%	5,8%	5,2%	6,5%
Depozyty i inne zobowiązania (mld zł, koniec okresu)	1 094,8	1 140,1	1 238,8	1 344,7	1 509,5
- Gospodarstwa domowe (mld zł, koniec okresu)	713,9	744,0	818,9	898,1	993,8
- Przedsiębiorstwa (mld zł, koniec okresu)	269,8	276,2	288,1	317,0	377,4
Należności (mld zł, koniec okresu)	1 066,6	1 105,2	1 189,3	1 251,1	1 253,9
EUR/PLN (kurs średni)	4,36	4,25	4,26	4,30	4,44
USD/PLN (kurs średni)	3,94	3,77	3,61	3,84	3,90
CHF/PLN (kurs średni)	4,00	3,83	3,69	3,86	4,15
Stopa referencyjna (koniec okresu)	1,50%	1,50%	1,50%	1,50%	0,10%
WIBOR 3M (koniec okresu)	1,73%	1,72%	1,72%	1,71%	0,21%

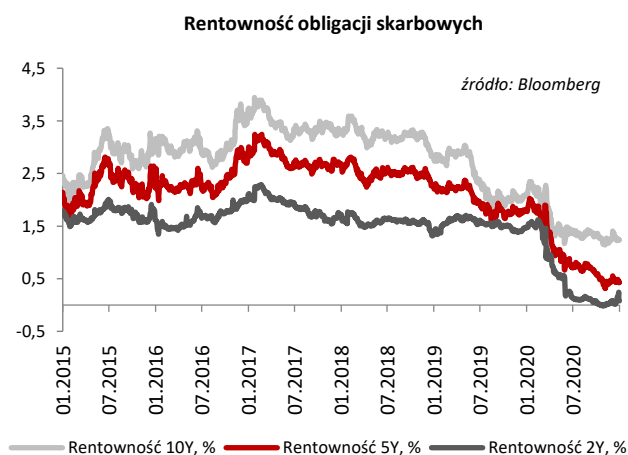
źródło: GUS, NBP, Bloomberg, Reuters *wstępny szacunek GUS

Finanse publiczne i rynek dłużnych papierów skarbowych

Finanse publiczne były w 2020 r. tym obszarem, który w większości krajów na świecie został bardzo mocno dotknięty pandemią. W Polsce, o ile po styczniu 2020 r. budżet państwa notował jeszcze nadwyżkę w wysokości 3,4 mld zł, o tyle na koniec roku był to deficyt w wysokości 85,0 mld zł. Brak możliwości realizacji budżetu, w którym założono w 2020 r. zrównoważenie strony dochodowej i wydatkowej, poskutkowało jego nowelizacją w październiku i przyjęciem deficytu w wysokości do 109,3 mld zł. Według danych Ministerstwa Finansów dochody budżetu państwa na koniec 2020 r. wyniosły 419,8 mld zł i były wyższe od zanotowanych w 2019 r. o około 3,0 mld zł. Wydatki osiągnęły 504,9 mld zł i były wyższe od poniesionych w 2019 r. aż o 90,6 mld zł. W przypadku dochodów podatkowych, choć spadek zanotowano w przypadku PIT (o 2,5%) oraz podatku akcyzowego i od gier (o 0,8%), to wzrosty miały miejsce w przypadku podatku VAT (o 2,0%, w dużej mierze za sprawą wzrostu inflacji), CIT (o 3,4%) oraz podatku od niektórych instytucji finansowych (o 2,6%). Wzrosły także, aż o 50,9%, dochody niepodatkowe, do czego przyczyniła się m.in. wpłata z zysku NBP za 2019 r. w wysokości 7,4 mld zł. Po stronie wydatkowej gwałtowny wzrost związany był m.in. z pandemią COVID-19 i walką z jej skutkami.

Pandemia COVID-19, która doprowadziła do szybkiego i radykalnego poluzowania polityki pieniężnej przez NBP (spadek stóp procentowych w I połowie 2020 r. do poziomów bliskich zera), a jednocześnie do wzrostu wydatków publicznych w celu przeciwdziałania jej skutkom (tarcze antykrzysowe i finansowe) i związanych z tym dodatkowych emisji obligacji gwarantowanych przez Skarb Państwa (przez PFR i BGK w łącznej wysokości około 166,0 mld zł), przyczyniła się ostatecznie do dużych spadków rentowności polskich SPW. Dużą rolę odegrał w tym NBP, który w marcu 2020 r. po raz pierwszy w historii

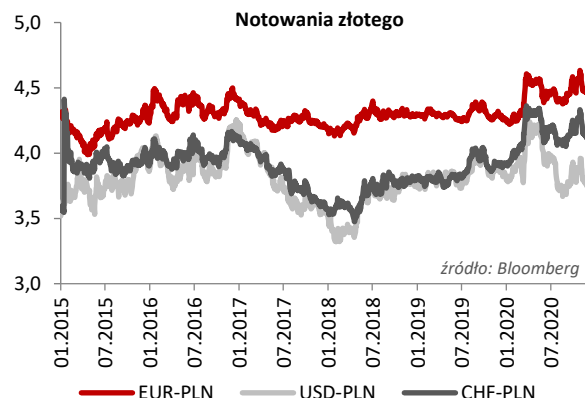
uruchomił skup skarbowych papierów wartościowych oraz dłużnych papierów wartościowych gwarantowanych przez Skarb Państwa na rynku wtórnym, w ramach strukturalnych operacji otwartego rynku. Od marca do końca grudnia 2020 r., w ramach 16 wyżej wspomnianych operacji, NBP skupił papiery łącznie za 107,1 mld zł, z czego



53,6 mld zł stanowiły obligacje rządowe, a 53,6 mld zł gwarantowane przez Skarb Państwa obligacje PFR i BGK. Rentowność 2-letnich obligacji rządowych na koniec grudnia 2020 r. wynosiła 0,05% wobec 1,46% na koniec 2019 r., rentowność 5-letnich obligacji osiągnęła 0,42% wobec 1,80% na koniec grudnia poprzedniego roku, a rentowność 10-letnich papierów obniżyła się do 1,23% z 2,11% na koniec 2019 r.

Kursy walut

Rok 2020 przebiegał pod znakiem osłabienia złotego. Pierwsze dwa miesiące charakteryzowały się jeszcze dość stabilnymi notowaniami kursu polskiej waluty, zwłaszcza wobec EUR. Jednakże wybuch pandemii koronawirusa w połowie marca i gwałtowne reakcje rynków finansowych, powodowane najpierw wzrostem awersji do ryzyka, a następnie decyzjami głównych banków centralnych na świecie (obniżki stóp procentowych, nowe programy skupu aktywów) oraz rządów w poszczególnych krajach (fiskalne programy pomocowe), mocno odbijały się na notowaniach wielu walut, w tym PLN. Na dalszy plan, w obliczu pandemii,

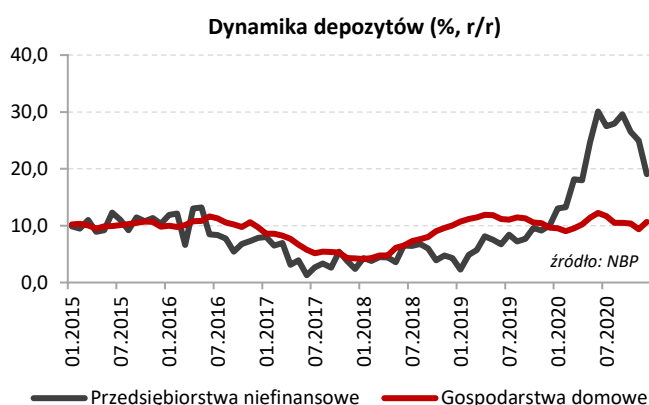


zeszły napięcia na linii USA – Chiny, wybory prezydenckie w USA oraz brexit. Wybuch pandemii wywindował kurs EUR-PLN z okolic 4,30 do około 4,55 i w warunkach globalnego kryzysu gospodarczego pozostał on na tym poziomie do połowy maja. Otwieranie gospodarek na świecie spowodowało złotego na mocniejsze poziomy, ale druga fala pandemii ponownie spowodowała wyraźny spadek jego wartości. Pod koniec października para EUR-PLN notowana była w okolicach 4.6330. Na kurs PLN, od czerwca do końca roku, zwracała uwagę w swoich komunikatach Rada Polityki Pieniężnej, sugerując, że kurs złotego w niedostatecznym stopniu dostosował się do globalnego wstrząsu wywołanego pandemią oraz poluzowania polityki pieniężnej NBP, przez co może ograniczać tempo ożywienia gospodarczego. W grudniu 2020 r., kiedy para EUR-PLN zeszła w okolice 4.4400, rozpoczęły się interwencje NBP na rynku walutowym, mające na celu osłabienie złotego. Ostatecznie na koniec 2020 r. kurs EUR-PLN wyniósł 4,55, kurs USD-PLN notowany był na poziomie 3,73, a kurs CHF-PLN na poziomie 4,21.

1.2. Sytuacja w sektorze bankowym

Depozyty gospodarstw domowych i przedsiębiorstw¹

Na koniec 2020 r. ogólna wartość depozytów w systemie bankowym wyniosła 1 509,5 mld zł, czyli była o 12,3% wyższa niż na koniec 2019 r. Depozyty gospodarstw domowych wyniosły 993,8 mld zł wobec 898,1 mld zł rok wcześniej. Choć w pierwszych miesiącach 2020 r. tempo wzrostu depozytów gospodarstw domowych zeszło do jednocyfrowego poziomu (9,0% r/r w lutym), to od kwietnia ponownie powróciło ono do poziomu dwucyfrowego i w czerwcu osiągnęło 12,2% r/r, tj. najwyższej od lipca 2012 r. W kolejnych miesiącach dynamika utrzymywała się nadal na dwucyfrowym, choć już nieco niższym poziomie i w grudniu wyniosła 10,7% r/r. Zwiększenie dynamiki depozytów gospodarstw domowych, w warunkach pandemii i kryzysu gospodarczego, można przypisać



¹ Na podst. NBP, Należności i zobowiązania banków

po pierwsze zachowanemu wzrostowi wynagrodzeń w gospodarce (rosły znacznie wolniej, ale nie nastąpił ich spadek), po drugie wypłatom w ramach programu Rodzina 500+, a po trzecie wypłatom tzw. 13-tej emerytury. Ponadto zamknięcie większości sklepów od połowy marca do prawie końca kwietnia br., izolacja społeczeństwa w tym czasie, a następnie obostrzenia podczas drugiej fali pandemii, w dużym stopniu ograniczyły możliwości wydatkowania środków, a obawy związane z utratą pracy także skłaniały gospodarstwa domowe do oszczędzania. Depozyty w sektorze bankowym rosły pomimo obniżek prawie do zera stóp procentowych przez Radę Polityki Pieniężnej, skutkującymi niemal zerowym oprocentowaniem lokat w bankach. Następową jednocześnie dalsza silna zmiana struktury depozytów, tj. trzymanie coraz więcej oszczędności na rachunkach bieżących i coraz mniejsze zainteresowanie depozytami terminowymi.

W grudniu 2020 r. depozyty przedsiębiorstw wynosiły 377,4 mld zł, czyli przyrosły o 19,0% r/r wobec wzrostu o 10,0% r/r w grudniu 2019 r. Wyraźne przyrosty depozytów firm rozpoczęły się w marcu, wraz z wybuchem pandemii, co miało związek po pierwsze ze wstrzymywaniem inwestycji (realizowanych i planowanych) oraz otrzymywanym wsparciem rządowym w ramach tarcz antykrzysowych i finansowych. Najwyższe tempo wzrostu depozytów przedsiębiorstw zanotowano w czerwcu 2020 r., kiedy to wyniosło 30,1% r/r.

Kredyty dla gospodarstw domowych i przedsiębiorstw²

W grudniu 2020 r. wartość należności kredytowych sektora bankowego wynosiła 1 253,9 mld zł³, i była wyższa od zanotowanej w grudniu 2019 r. o zaledwie 0,2%. Wartość kredytów dla gospodarstw domowych wyniosła 770,9 mld zł⁴, co oznacza przyrost o 3,0% w ciągu roku. Należy jednak zaznaczyć, że skala akcji kredytowej inaczej kształtowała się na początku 2020 r. i inaczej po wybuchu pandemii COVID-19 w marcu. Choć do rekordowo niskich poziomów obniżone zostały przez Radę Polityki Pieniężnej stopy procentowe w marcu, kwietniu



i maju, co powinno zwiększać popyt na kredyty, jednoczesny wzrost obaw o sytuację finansową w przyszłości po stronie gospodarstw domowych i zaostrzenie warunków udzielania kredytów przez banki, zaowocowały spadkiem tempa ich wzrostu. O ile dynamika kredytów konsumpcyjnych dla gospodarstw domowych w styczniu 2020 r. wynosiła 8,2% r/r, o tyle w czerwcu br. była już na poziomie 1,8% r/r, a w grudniu zanotowano jej spadek o 2,1% r/r. W przypadku kredytów mieszkaniowych denominowanych w złotych dynamika w styczniu wynosiła 12,4% r/r, w czerwcu 11,8% r/r, a w grudniu 10,3% r/r. Wartość portfela kredytów denominowanych w walutach obcych natomiast nie zmieniła się istotnie względem grudnia 2019 r. i wynosiła 120,3 mld zł⁵, do czego w głównej mierze przyczyniło się osłabienie złotego wobec głównych walut, a zwłaszcza wobec CHF. Na początku 2020 r. wartość kredytów walutowych wynosiła 121,9 mld zł.

Wartość kredytów dla przedsiębiorstw w grudniu 2020 r. wyniosła 330,1 mld zł⁶ wobec 346,6 mld zł w grudniu 2019 r. (spadek o 4,8%). Zainteresowanie kredytami po stronie przedsiębiorstw, podobnie jak w przypadku kredytów gospodarstw domowych, było wyraźnie większe na początku 2020 r. (dynamika na poziomie 3,9% r/r), natomiast po wybuchu pandemii i w jej następstwie kryzysu gospodarczego, zainteresowanie sektora przedsiębiorstw finansowaniem zewnętrznym gwałtownie się skurczyło.

² Ibid.

³ Ibid.

⁴ Ibid.

⁵ Ibid.

⁶ Ibid.

Oprocentowanie depozytów i kredytów⁷

Rok 2020 przyniósł istotne zmiany w oprocentowaniu depozytów i kredytów. Trzykrotne obniżki stóp procentowych przez Radę Polityki Pieniężnej, w bardzo krótkim czasie i o znaczącej skali, sprowadziły oprocentowanie produktów bankowych do nienotowanych w historii poziomów. Stopa referencyjna została obniżona łącznie o 140 pkt bazowych, do 0,10%, a stopa lombardowa o 200 pkt bazowych, do 0,50%, co było istotnym czynnikiem wpływającym na kształtowanie się oprocentowania depozytów i kredytów. Według danych NBP w grudniu 2020 r. średnie oprocentowanie nowych umów depozytów złotych dla gospodarstw domowych wyniosło 0,51% wobec 1,21% w grudniu 2019 r. W przypadku nowych depozytów przedsiębiorstw oprocentowanie wyniosło 0,05% wobec 0,88% w grudniu 2019 r. Oprocentowanie nowych kredytów złotych udzielanych gospodarstwom domowym ukształtowało się w grudniu 2020 r. na poziomie 4,35% wobec 6,22% w grudniu 2019 r. W ramach kredytów dla gospodarstw domowych oprocentowanie kredytów na cele mieszkaniowe wyniosło w grudniu 2020 r. 2,83% wobec 4,34% w grudniu 2019 r., a kredytów konsumpcyjnych 6,26% wobec odpowiednio 7,75%. W segmencie przedsiębiorstw oprocentowanie nowych umów kredytów złotych wyniosło w grudniu 2020 r. 2,40% wobec 3,64% w grudniu 2019 r.

Wyniki finansowe sektora bankowego⁸

Zgodnie z obowiązującymi od stycznia 2018 r. zmianami w zasadach rachunkowości w związku z wprowadzeniem MSSF9, w ciągu 2020 r. banki w Polsce wypracowały zysk netto w wysokości 7,77 mld zł, który był niższy od wyniku osiągniętego na koniec 2019 r. (13,81 mld zł) o 43,8%.

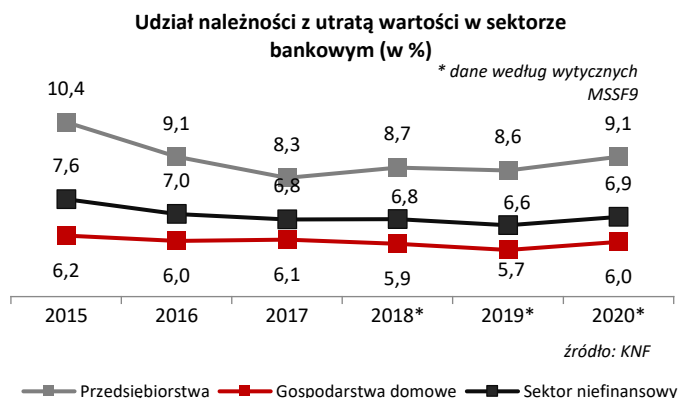
Na wynik sektora bankowego wpłynęły w 2020 r. następujące czynniki:

- spadek całkowitych przychodów operacyjnych netto (o 4,1% rok do roku, do 67,8 mld zł), przy istotnym spadku przychodów z tytułu dywidend (na poziomie 57,0% rok do roku) oraz spadku wyniku z tytułu odsetek (o 4,3% rok do roku). Zwyżce uległ jedynie wynik z tytułu prowizji, o 11,1% rok do roku. Największy wpływ na wynik z tytułu odsetek miały dokonane przez Radę Polityki Pieniężnej trzy szybkie (marzec – kwiecień – maj) i na dużą skalę obniżki stóp procentowych, do poziomów bliskich zera. W ciągu 12 miesięcy 2020 r. wynik z tytułu odsetek osiągnął poziom 47,0 mld zł wobec 49,1 mld zł w 2019 r. Po stronie przychodów odsetkowych odnotowano spadek o 14,3% rok do roku, zaś po stronie kosztów odsetkowych spadek o 43,4% rok do roku.
- wzrost kosztów z tytułu utraty wartości aktywów niefinansowych (o 339,7% rok do roku), przy jednoczesnym wzroście poziomu rezerw (o 37,3% rok do roku) oraz wzroście kosztów z tytułu utraty wartości aktywów finansowych wycenianych według zamortyzowanego kosztu (o 29,8% rok do roku). Po wybuchu pandemii banki tworzyły rezerwy w związku z oczekiwanymi stratami kredytowymi, jednakże poprawa sytuacji po otwarciu gospodarki w czerwcu 2020 r. (w tym tzw. wakacje kredytowe oraz tarcze pomocowe dla firm) skłaniała je do rozwiązywania tychże rezerw. W końcu roku, w związku z propozycją KNF dotyczącą rozwiązania problemu kredytów walutowych, niektóre banki zawiązywały rezerwy na ryzyko prawne z tym związane. Część banków zawiązywała także w trakcie 2020 r. rezerwy na zwrot prowizji od kredytów spłacanych przez klientów przed terminem, co miało związek z wyrokiem TSUE z 11 września 2019 r., dotyczącym proporcjonalnego obniżenia całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego ze względu na jego wcześniejszą spłatę.
- spadek kosztów działalności (o 0,4% rok do roku), wynikający przede wszystkim ze spadku kosztów pracowniczych w sektorze (spadek w kategorii „koszty działania banku, koszty pracownicze” o 1,7% rok do roku), przy jednoczesnym wzroście tzw. „kosztów ogólnego zarządu” (o 1,0% rok do roku), obejmujących takie pozycje jak podatek bankowy czy składkę na fundusz przymusowej restrukturyzacji banków.

7 Na podst. NBP, Statystyka stóp procentowych

8 Na podst. KNF, Dane miesięczne sektor bankowy – grudzień 2020

Udział należności z utratą wartości w całości należności od sektora niefinansowego wyniósł w grudniu 2020 r. 6,9%⁹ wobec 6,6% w grudniu 2019 r. W 2020 r. obniżyła się jakość zaangażowania kredytowego banków zarówno wobec przedsiębiorstw, jak i gospodarstw domowych. Główną tego przyczyną było pogorszenie sytuacji finansowej klientów banków na skutek pandemii, choć wprowadzone ustawowo tzw. wakacje kredytowe oraz rządowe tarcze antykrzysowe, zahamowały w dużym stopniu falę negatywnych zjawisk. Tak jak w latach poprzednich, w 2020 r. niektóre banki dokonywały sprzedaży portfeli wierzytelności kredytowych firmom zewnętrznym.



Na koniec trzeciego kwartału 2020 r. odnotowano w sektorze bankowym wzrost funduszy własnych do 227,5 mld zł z 210,3 mld na koniec 2019 r. W tym samym czasie łączna kwota ekspozycji na ryzyko wzrosła o 12,2 mld zł, w związku z czym łączny współczynnik kapitałowy na koniec trzeciego kwartału 2020 r. wzrósł do 20,52% z 19,18% na koniec 2019 r. Współczynnik Tier 1 wzrósł we wrześniu 2020 r. do poziomu 18,42% z 17,03% w grudniu 2019 r.

Banki kontynuowały w 2020 r., a w związku z pandemią wręcz przyspieszyły, działania zmierzające do wzrostu efektywności w drodze optymalizacji zatrudnienia i sieci sprzedaży. Proces ten wzmocniły dokonane przejęcia i fuzje, a także rozwój bankowości elektronicznej i mobilnej. W rezultacie liczba zatrudnionych w sektorze bankowym zmniejszyła się na koniec 2020 r. o 7,9 tys. osób rok do roku, a liczba oddziałów o 569 placówek.

1.3. Czynniki makroekonomiczne mogące mieć wpływ na wyniki Banku

Oczekuje się, że w warunkach wygasającej pandemii koronawirusa polska gospodarka w 2021 r. powróci na ścieżkę wzrostu. Pierwszy kwartał, w związku z przedłużanymi restrykcjami spowodowanymi II falą pandemii z jesieni 2020 r., przyniesie jeszcze spadek PKB, natomiast w drugim i kolejnych kwartałach dynamika PKB powinna zanotować dodatnie wartości. W skali całego 2021 r. oczekiwany jest wzrost PKB o co najmniej 3,0%. Jeśli pandemia będzie wygasać, do umiarkowanych wzrostów powinna powrócić w pierwszej kolejności konsumpcja gospodarstw domowych, a w drugiej – inwestycje w gospodarce. Dobrze radzić powinien sobie także eksport polskich towarów, na który popyt, nawet w trudnych warunkach pandemicznych w 2020 r., utrzymywał się na relatywnie wysokim poziomie. Powrót gospodarki do zwiększonej aktywności, przy braku już wsparcia ze strony państwa w postaci tarcz antykrzysowych i finansowych dla firm, odsłoni najprawdopodobniej bardzo trudną sytuację części z nich. W takich warunkach nie można wykluczyć, że pomimo wzrostu gospodarczego zwiększać się będzie jeszcze nieco liczba bezrobotnych. Stopa bezrobocia rejestrowanego na koniec 2021 r. może wynieść około 6,7% wobec 6,5% na koniec 2020 r. Na niższym od zanotowanego w poprzednim roku poziomie powinna ukształtować się natomiast inflacja, tj. w okolicach 2,6% wobec 3,4% w 2020 r. W warunkach poprawiającej się koniunktury i niższej inflacji bez zmian pozostaną najprawdopodobniej stopy procentowe NBP. Dla zarysowanego wyżej scenariusza istnieje, co należy mocno podkreślić, sporo ryzyk. Największym jest zbyt powolny proces wyszczepiania populacji oraz pojawienie się kolejnych mutacji koronawirusa, które okazałyby się odporne na wynalezione szczepionki. Kolejne fale zachorowań na COVID-19, tak w Polsce jak i na świecie, mogłyby ogólnie nie tylko opóźnić powrót gospodarek na ścieżkę wzrostu, ale jeszcze bardziej pogorszyć aktualną sytuację.

⁹ Na podst. KNF, Dane miesięczne sektora bankowego – grudzień 2020

Z punktu widzenia sektora bankowego prognozowana sytuacja makroekonomiczna powinna oznaczać:

- wolniejszy niż rok wcześniej, ale wciąż utrzymujący się przyrost depozytów w segmencie gospodarstw domowych oraz topniejące zasoby depozytów przedsiębiorstw. W przypadku gospodarstw domowych sprzyjającym czynnikiem będzie utrzymująca się podwyższona skłonność do oszczędzania, comiesięczne wypłaty środków w ramach programu Rodzina 500+, a także wypłaty tzw. trzynastej i czternastej emerytury. Mimo niemal zerowego oprocentowania lokat, gospodarstwa domowe najprawdopodobniej nadal traktować będą banki jako jedno z bezpieczniejszych miejsc lokowania swoich oszczędności, choć nasilać się będą zapewne także poszukiwania innych form oszczędzania. W przypadku firm wzrost depozytów prawdopodobnie będzie hamować w związku z większym ich wykorzystaniem na bieżące potrzeby w warunkach uszczuplonych przychodów w wyniku pandemii, ale jednocześnie niezbyt duża jeszcze skala inwestycji będzie „zatrzymywać” oszczędności firm w bankach,
- dalszy wzrost kredytów, ale głównie mieszkaniowych. Niegasnący popyt na rynku nieruchomości może przyczynić się w 2021 r. do kolejnych wzrostów wolumenów sprzedaży kredytów, zwłaszcza hipotecznych. Utrzymywany rekordowo niski poziom stóp procentowych, z perspektywą ich długotrwałej stabilizacji, nawet do 2022 r., i jednocześnie odczuwalny wzrost inflacji, będzie najprawdopodobniej nadal zwiększać zainteresowanie zakupem nieruchomości. W przypadku kredytów konsumpcyjnych, mimo ich relatywnie niskiej ceny, zachowana zostanie prawdopodobnie jeszcze w 2021 r. ostrożność po stronie gospodarstw domowych w związku z wciąż jeszcze ograniczoną skłonnością do wydawania,
- stabilizację udziału należności z utratą wartości za sprawą nie gorszej niż w 2020 r. zdolności klientów banków do terminowego regulowania zobowiązań.

Wśród ryzyk mogących mieć wpływ na działalność i wyniki finansowe sektora bankowego i Banku w 2021 r. należy wymienić m.in.:

- trzecią i ewentualnie kolejną falę pandemii koronawirusa, zwłaszcza gdyby była ona silniejsza od pierwszej i drugiej fali, co pogłębiłoby problemy w gospodarce, przekładając się na przedłużenie recesji. Sytuacja ta wiązałaby się z dalszym wstrzymywaniem inwestycji w gospodarce oraz ograniczaniem konsumpcji przez gospodarstwa domowe. Zmaterializowanie się tego scenariusza oznaczać mogłoby wzrost ryzyka w działalności banków i mogłoby skutkować pogorszeniem jakości portfela kredytów,
- kolejne obniżki stóp procentowych NBP, nawet do ujemnych poziomów, czego nie wyklucza RPP,
- ewentualne mocne pogorszenie się nastrojów na międzynarodowych rynkach kapitałowych i finansowych, skutkujące pogorszeniem się i tak już złej sytuacji w globalnej gospodarce. Impulsem mogą być oznaki dalszego hamowania (zamiast oczekiwanej poprawy) gospodarki strefy euro, Chin i USA, ewentualne pogłębienie się problemów sektora bankowego w Hiszpanii i we Włoszech, zaostrzenie się istniejących aktualnie konfliktów, czy pojawienie się nowych. Taki scenariusz rodziłby negatywne skutki dla polskich eksporterów i mógłby tym samym wpłynąć na obniżenie tempa odbudowy krajowej gospodarki. Dla Banku oznaczałoby to ograniczenie popytu na oferowane usługi oraz wzrost kosztów ryzyka w związku z pogorszeniem się sytuacji finansowej klientów,
- pogorszenie się postrzegania Polski przez inwestorów zagranicznych (m.in. na skutek konfliktów z UE) i odpływ kapitału, np. w wyniku ewentualnych cięć wiarygodności kredytowej Polski przez agencje ratingowe. Efektem byłoby osłabienie złotego oraz wyprzedzanie krajowych obligacji skarbowych, co z kolei prowadziłoby do podwyższenia kosztu obsługi długu publicznego oraz ograniczenia możliwości finansowania inwestycji przedsiębiorstw,
- problemy tych banków w Polsce, które posiadają w swoich portfelach kredyty denominowane w CHF, a które w związku z oczekiwaniami KNF będą musiały wypracować w 2021 r. rozwiązanie tego problemu,
- problemy banków działających w Polsce, które już wcześniej objęte zostały specjalnym nadzorem KNF, a także tych, których kondycję pogorszyły głębokie obniżki stóp procentowych NBP,
- rosnące odpisy w związku z pogorszeniem spłacalności kredytów przez klientów banków w związku z przeciągającą się w czasie pandemią.

1.4. Otoczenie regulacyjne

Na sytuację finansową i organizacyjną Banku oraz konieczne zmiany w systemach informatycznych, umowach i przepisach wewnętrznych Banku w 2020 r. oddziaływały przede wszystkim zmiany w następujących regulacjach prawnych:

Nazwa projektu	Opis projektowanych zmian
Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego dot. opłat za płatności transgraniczne	Zmiany wprowadzone do rozporządzenia w odniesieniu do niektórych opłat za płatności transgraniczne w Unii i opłat za przeliczenie waluty miały na celu spowodowanie, aby opłaty pobierane przez dostawcę usług płatniczych od użytkownika z tytułu płatności transgranicznych w euro lub w walucie krajowej państwa członkowskiego, które powiadomiło o swojej decyzji o rozszerzeniu stosowania niniejszego rozporządzenia na swą walutę krajową, były takie same jak opłaty pobierane przez tego dostawcę usług płatniczych z tytułu odpowiadających im płatności krajowych o tej samej wartości w walucie krajowej państwa członkowskiego, w którym znajduje się dostawca usług płatniczych użytkownika usług płatniczych.
Ustawa o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia zatorów płatniczych	Ustawa ma na celu wprowadzenie rozwiązań mobilizujących dłużników transakcji handlowych (przedsiębiorców i podmioty publiczne) do dokonywania zapłaty w ustalonym terminie, jak również zniechęcenia do narzucania przez nich nieuzasadnionych, wydłużonych terminów zapłaty
Ustawa o zmianie Kodeksu spółek handlowych (dematerializacja akcji)	Wprowadzenie obowiązkowej dematerializacji (zmiany formy akcji z papierowej na zapis w systemie teleinformatycznym) akcji imiennych oraz akcji na okaziciela spółek akcyjnych i spółek komandytowo-akcyjnych, które nie podlegają obowiązkowej dematerializacji w rozumieniu przepisów ustawy o ofercie publicznej i ustawy o obrocie instrumentami finansowymi. Stworzenie rejestru akcjonariuszy, w którym ujawniane będzie przysługiwanie praw z akcji niemających formy dokumentu.
Wytyczne EBA w sprawie ustaleń dotyczących outsourcingu chmury obliczeniowej/ Komunikat Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego dotyczący przetwarzania przez podmioty nadzorowane informacji w chmurze obliczeniowej publicznej lub hybrydowej	Komunikat KNF jest konsekwencją wydanych wytycznych przez EBA. W Polsce zastosowanie będzie miał komunikat KNF. UKNF definiuje model referencyjny stosowania usług chmury obliczeniowej, na który składają się opisane w komunikacie: 1) wytyczne stosowania; 2) wytyczne do klasyfikacji i oceny informacji; 3) wytyczne do szacowania ryzyka; 4) minimalne wymagania dla przetwarzania informacji w chmurze obliczeniowej; 5) zasady informowania UKNF o zamiarze przetwarzania lub przetwarzaniu informacji w chmurze obliczeniowej.
Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 22 maja 2020 r. w sprawie określenia innego terminu podjęcia przez walne zgromadzenie spółki uchwały w sprawie polityki wynagrodzeń członków zarządu i rady nadzorczej	Rozporządzenie określa inny termin podjęcia przez walne zgromadzenie spółki uchwały w sprawie polityki wynagrodzeń członków zarządu i rady nadzorczej, o którym mowa w art. 36 ust. 1 ustawy z dnia 16 października 2019 r. o zmianie ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. poz. 2217 oraz z 2020 r. poz. 288 i 695).
Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 31 marca 2020 r. w sprawie przedłużenia terminów do sporządzenia i przesłania niektórych informacji podatkowych	Przedłużono terminy na sporządzenie i przesłanie informacji podatkowych.
Ustawa o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw	Ustawa wprowadza m.in. od 1 kwietnia 2020 r. obowiązek składania nowego przekształconego pliku JPK_VAT, który zastąpił deklarację VAT oraz obecną strukturę JPK_VAT(3).
Rekomendacja S dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie	Celem wydania znowelizowanej rekomendacji jest rozszerzenie jej o zasady dotyczące zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie oprocentowanymi stałą stopą procentową lub okresowo stałą stopą procentową, tak aby uwzględnić ryzyko związane z tymi kredytami, oraz wskazanie, że banki powinny posiadać wśród kredytów zabezpieczonych hipotecznie na nieruchomościach mieszkalnych również takie rodzaje kredytów. Rekomendacja ma obowiązywać od czerwca 2021 r.

<p>Ustawa o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia obciążeń regulacyjnych</p>	<p>Ustawa przewiduje wprowadzenie zmian do szeregu ustaw, których głównym celem jest zmniejszenie obciążeń regulacyjnych, w szczególności o charakterze administracyjnym. Ustawa wprowadza zmiany m.in. w ustawie – Kodeks cywilny, polegające na rozszerzeniu ochrony konsumenckiej w niektórych czynnościach prawnych z udziałem przedsiębiorców, umożliwieniu uczynienia przedmiotem zapisu windykacyjnego ogółu praw i obowiązków współnika w spółce osobowej, w ustawie – Kodeks pracy, ustawie o rachunkowości, ustawie o prawach konsumenta, w ustawie o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym systemie gwarantowanych depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji, ustawie – Prawo przedsiębiorców, ustawie o zarządzie sukcesyjnym przedsiębiorstwem osoby fizycznej.</p>
<p>Ustawa o zmianie ustawy - Prawo upadłościowe oraz niektórych innych ustaw</p>	<p>Ustawa wprowadza rozwiązania usprawniające działanie modelu upadłości konsumenckiej, m.in. poprzez umożliwienie ogłoszenia upadłości osoby nieprowadzącej działalności gospodarczej w uproszczonej procedurze, tj. bez wyznaczenia sędziego-komisarza</p>
<p>Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 9.03.2020 r. w sprawie dokumentów związanych z czynnościami bankowymi, sporządzanych na informatycznych nośnikach danych</p>	<p>Rozporządzenie określa sposób tworzenia, utrwalania, przekazywania, przechowywania i zabezpieczania, w tym przy zastosowaniu podpisu elektronicznego, dokumentów.</p>
<p>Wytyczne EBA w sprawie outsourcingu</p>	<p>Nowe wytyczne mają na celu zapewnienie stosowania jednolitych ram w zakresie outsourcingu w odniesieniu do wszystkich działań i usług bankowych, inwestycyjnych i płatniczych. Od instytucji finansowych oczekuje się zapewnienia zgodności z prawodawstwem unijnym i wymogami regulacyjnymi (tajemnica zawodowa, dostęp do informacji i danych, ochrona danych osobowych), w szczególności w odniesieniu do kluczowych funkcji zleczanych usługodawcom zewnętrznym. Wytyczne określają więc, które porozumienia z podmiotami z państw trzecich należy uznać za porozumienia outsourcingowe oraz które z tych ostatnich powinny być uznawane za te dotyczące kluczowych funkcji instytucji finansowych. Outsourcing kluczowych funkcji ma większy wpływ na profil ryzyka instytucji i w związku z tym do oceny takich umów outsourcingowych należy stosować bardziej rygorystyczne wymogi.</p>
<p>Wytyczne EBA w sprawie zarządzania ryzykiem związanym z technologiami i bezpieczeństwem ICT</p>	<p>Wytyczne te dotyczą zarządzania ryzykiem związanym z technologiami i bezpieczeństwem ICT. Bank jako instytucja finansowa powinien zapewnić skuteczność środków ograniczania ryzyka określonych w ramach zarządzania ryzykiem, w tym środków określonych w wytycznych, w sytuacji powierzania dostawcom zewnętrznym, w tym podmiotom należącym do tej samej grupy, funkcji operacyjnych związanych z usługami płatniczymi lub usług ICT i systemów ICT w związku z dowolnym rodzajem działalności bądź w sytuacji korzystania z usług stron trzecich. Wytyczne wskazują jakie elementy powinny zawierać umowy zawierane z kontrahentami w zakresie ICT.</p>
<p>Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 18.03.2020 r. uchylające rozporządzenie w sprawie bufora ryzyka systemowego</p>	<p>W efekcie uchylecia rozporządzenia w sprawie bufora ryzyka systemowego, bufor ten zostanie rozwiązany, co uwolni kapitał zgromadzony przez bank</p>
<p>Ustawa o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych, ustawy o podatku od towarów i usług, ustawy o wymianie informacji podatkowych z innymi państwami oraz niektórych innych ustaw</p>	<p>Ustawa wdraża do polskiego porządku prawnego tzw. narzędzia szybkiego reagowania („Quick Fixes”) w VAT. Regulacje te dotyczą transakcji łańcuchowych, procedury „Call off stock”, wymogu podania przez nabywcę towaru ważnego numeru identyfikacyjnego VAT dla celów zastosowania stawki 0 proc. w WDT</p>
<p>Ustawa z dnia 19.06.2020 r. o dopłatach do oprocentowania kredytów bankowych udzielanych przedsiębiorcom dotkniętym skutkami COVID-19 oraz o uproszczonym postępowaniu o zatwierdzenie układu w związku z wystąpieniem COVID-19</p>	<p>Ustawa określa zasady stosowania dopłat do oprocentowania kredytów bankowych udzielanych przedsiębiorcom, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji finansowej w związku z ponoszeniem negatywnych konsekwencji ekonomicznych wynikających z rozprzestrzeniania się zakażeń wirusem SARS-CoV-2, powodującym chorobę zakaźną, zwaną dalej „COVID-19”, oraz działania podejmowane w celu zapobiegania i przeciwdziałania im oraz ich zwalczania.</p>

<p>Ustawa z dnia 16.04.2020 r. o szczególnych instrumentach wsparcia w związku z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2</p>	<p>Ustawa określa zasady, warunki oraz tryb oferowania przedsiębiorcom, na zasadach rynkowych, wsparcia niezbędnego dla utrzymania i kontynuacji prowadzonej działalności gospodarczej, zagrożonej na skutek ekonomicznych następstw dla przedsiębiorcy, wynikających z wprowadzonych na podstawie odrębnych przepisów zakazów oraz ograniczeń w celu zapobiegania, przeciwdziałania i zwalczania zakażenia wirusem SARS-CoV-2 oraz rozprzestrzeniania się choroby wywołanej tym wirusem (COVID-19).</p>
<p>Ustawa z dnia 14.05.2020 r. o zmianie niektórych ustaw w zakresie działań osłonowych w związku z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2</p>	<p>Ustawa przewiduje min. rozszerzenie zwolnienia – umożliwienie skorzystania ze zwolnienia z opłacania składek osobom opłacającym składki na własne ubezpieczenia w sytuacji, gdy ich przychód był wyższy niż 300% prognozowanego przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia brutto w gospodarce narodowej w 2020 r., ale ich dochód z tej działalności w lutym 2020 r. nie był wyższy niż 7000 zł. Ustawa zakłada także zwiększenie ochrony osób zawierających umowy pożyczki, kredytu lub inne umowy m.in. poprzez wprowadzenie nieważności umowy, w której osoba fizyczna zobowiązuje się do przeniesienia własności nieruchomości na zabezpieczenie roszczeń niewynikających z prowadzonej przez tą osobę działalności gospodarczej lub zawodowej, oraz penalizację żądania od osoby fizycznej, co najmniej dwukrotności maksymalnej wysokości kosztów pozaodsetkowych lub co najmniej dwukrotności stopy odsetek maksymalnych określonych w ustawie.</p>
<p>Ustawa z dnia 31.03.2020 r. o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw</p>	<p>Wprowadzenie zmian do ustawy z dnia 2 marca 2020r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz.U. poz.374 i 567). Zmiany dotyczą przede wszystkim sposobom zapobiegania rozprzestrzeniania się wirusa, uprawnień i obowiązków, zadań administracji publicznej, uprawnień i obowiązków świadczeniodawców i świadczeniobiorców.</p>
<p>Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 31.03.2020 r. w sprawie określenia innych terminów wypełniania obowiązków w zakresie ewidencji oraz w zakresie sporządzenia, zatwierdzenia, udostępnienia i przekazania do właściwego rejestru, jednostki lub organu sprawozdań lub informacji</p>	<p>Przedłużenie terminów min. wynikających z ustawy o rachunkowości</p>
<p>Wytyczne EBA dot. stosowania moratoriów w sektorze bankowym</p>	<p>Wytyczne określają ostrożnościowe traktowanie ustawowych i pozaustawowych moratoriów na spłaty kredytów wprowadzanych w reakcji na pandemię COVID-19. EBA wskazuje min., że przez cały okres obowiązywania moratorium instytucje powinny ocenić prawdopodobieństwo niedokonania płatności przez dłużników objętych moratorium zgodnie z polityką i praktykami, które zazwyczaj są stosowane, instytucje powinny dokonać także oceny prawdopodobieństwa niedokonania płatności na podstawie najaktualniejszego harmonogramu spłaty wynikającego z zastosowania ogólnego moratorium na spłaty. Jeżeli dłużnik ma dostęp do dodatkowych środków wsparcia wprowadzonych przez władze publiczne w reakcji na pandemię COVID-19, co może wpływać na jego zdolność kredytową, należy wziąć to pod uwagę w ocenie prawdopodobieństwa niedokonania płatności.</p>

2. Istotne wydarzenia i działania rozwojowe

2.1. Zmiana Strategii Banku

Zarząd Banku, zgodnie z postanowieniami art. 141 n Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe, zmienionej Ustawą z dnia 10 czerwca 2016 r. o Bankowym Funduszu Gwarancyjnym, systemie gwarantowania depozytów oraz przymusowej restrukturyzacji w zakresie planów naprawy, a także Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 14 lipca 2016 r. w sprawie planu naprawy banku oraz grupowego planu naprawy, przygotował aktualizację „Planu Naprawy Banku Poczтового S.A.”.

Po zatwierdzeniu ww. Planu przez Radę Nadzorczą w dniu 30.07.2020 r. (uchwała I/2/XII/2020) został przekazany do zatwierdzenia przez Komisję Nadzoru Finansowego.

Bank, w ramach dwóch scenariuszy kryzysowych, wyodrębnił 4 obszary działań naprawczych w zaktualizowanym Planie. tj.:

- 1) działania w zakresie poprawy rentowności,
- 2) działania w zakresie poprawy jakości aktywów,
- 3) działania w zakresie adekwatności kapitałowej,
- 4) działania w zakresie płynności.

Komisja Nadzoru Finansowego w piśmie otrzymanym przez Banku w dniu 7 stycznia 2021 r. zgłosiła uwagi do przedłożonego „Planu Naprawy Banku Poczтового S.A.” i zobowiązała Bank do przedstawienia nowego planu naprawy. Bank przekaze Komisji Nadzoru Finansowego w pierwszych miesiącach 2021 r. kolejną wersję ww. Planu uwzględniającego zgłoszone uwagi.

Ze względu na poważne zagrożenie powstania straty bilansowej w 2021 r., wynikającej w szczególności ze zmiany uwarunkowań rynkowych i czynników makroekonomicznych związanych z pandemią COVID-19, Zarząd Banku uruchomił działania naprawcze z obszaru rentowości, dotyczące w szczególności:

- 1) optymalizacji kosztów, w tym kosztów osobowych związanych z restrukturyzacją zatrudnienia oraz kosztów administracyjnych dotyczących ograniczenia m.in. kosztów najmu i wydatków IT,
- 2) przyrostu wolumenów sprzedaży i przychodów odsetkowych i poza odsetkowych.

Powyższe działania były skorelowane z pracami nad nową Strategią Banku, stanowiąc etap poprzedzający jej ostateczne opracowanie i zatwierdzenie, a w samym dokumencie Strategii zostały uwzględnione założenia dot. działań naprawczych w zakresie rentowności.

Nowa strategia Banku na lata 2021-2024 została zatwierdzona w grudniu 2020 r. i jest aktualizacją dokumentu „Strategia Banku Poczтового S.A. 2018-2022” z 2018 r.

W zakresie dokumentu Strategii, pandemia COVID-19 i w konsekwencji obniżki stóp procentowych oraz działania w tym zakresie instytucji rządowych i nadzorczych wpłynęły na konieczność:

- 1) aktualizacji projekcji finansowej - głównie korektę założeń rynkowych i makro, podjęcie i zaprojektowanie działań dotyczących optymalizacji kosztów oraz aktualizację założeń biznesowych,
- 2) zmiany modelu biznesowego w zakresie kanałów dystrybucji, obsługiwanych segmentów oraz polityki sprzedażowej,
- 3) szerszego wejścia w cyfrową i automatyczną obsługę Klientów oraz optymalizację procesów wewnętrznych.

Ponadto w zaktualizowanym dokumencie Strategii uwzględniono założenia zrównoważonej działalności Banku zgodnie z zasadami ESG.

Zgodnie z tytułem nowej Strategii Banku działania strategiczne będą ukierunkowane na zwiększenie wartości dla jego Interesariuszy, rozumianych jako Klientów, Pracowników, akcjonariuszy i szerzej - społeczeństwa. Mając na uwadze obecne wyzwania wywołane pandemią, Bank dostrzega i wskazuje w nowej Strategii kierunki pozwalające na jego rozwój.

Wskazane w Strategii inicjatywy ukierunkowane na rozwój są związane z:

- 1) nowym spojrzeniem i planem działań ukierunkowanym na dalsze pogłębianie synergii z Poczta Polska (w tym: reorganizacja w ramach Grupy tradycyjnego kanału dystrybucji ukierunkowana na wzrost efektywności, rozwój powiązanej ze sobą w ramach Grupy Kapitałowej platformy internetowej i mobilnej, wspólny rozwój oferty dla Klientów z segmentu e-commerce, działania ukierunkowane na zwiększenie synergii kosztowych);
- 2) procesem cyfryzacji i automatyzacji, z jednej strony pozwalającym na wyższej jakości obsługę Klienta, ale z drugiej na oszczędności kosztowe;
- 3) dopasowaniem oferty i lepszym wykorzystaniem potencjału Banku w obszarze Polski regionalnej;
- 4) uczestnictwie w programach dystrybucji krajowych i europejskich środków pomocowych, czy oczekiwaniu w latach 2021-2024 ożywieniu gospodarczym.

Z perspektywy Banku i sektora bankowego negatywne skutki pandemii Covid-19 będą dopiero w pełni widoczne w 2021 r. Dlatego podstawą zmian i transformacji strategicznej Banku będzie skuteczna realizacja działań naprawczych ukierunkowanych na wzrost efektywności i oszczędności kosztowe. Wśród wyróżnionych pięciu grup celów strategicznych wyróżniono: orientację na potrzeby Klientów, cyfryzację bez wykluczenia, efektywność finansową i operacyjną, skuteczne zarządzanie ryzykiem oraz dostarczanie wartości dla interesariuszy.

Dokonano rewizji misji, wizji i wartości jakimi chce się kierować Bank realizując swe cele strategiczne. Chcemy oferować proste i bezpieczne usługi finansowe blisko naszego Klienta, w synergii z Poczta Polska, z korzyścią dla interesariuszy. Przez swą obecność na rynku od ponad trzydziestu lat, ufa nam ponad 800 tys. Klientów, którzy korzystają z naszych usług. Zdajemy sobie sprawę, że najbliższe miesiące to będzie szczególnie czas, w którym mimo prawdopodobnego pogorszenia sytuacji finansowej części Klientów, Bank będzie starał się szukać odpowiednich rozwiązań do dalszego ich wsparcia w powrocie na ścieżkę stabilizacji, a potem rozwoju.

Zarząd Banku podkreśla swoją determinację do przeprowadzenia wszelkich działań mających na celu odbudowę zdolności do generowania istotnej nadwyżki operacyjnej oraz do konsekwentnej realizacji wyznaczonych celów strategicznych, z których nadrzędnymi będą efektywność finansowa i umiejętne zarządzanie ryzykiem dające akcjonariuszom pewność wejścia na ścieżkę poprawy rentowności.

2.2. Zmiana struktury organizacyjnej i zarządzania Bankiem

Zmiany w obszarze struktury organizacyjnej Banku, w istotnym zakresie wynikły z potrzeby:

- 1) poprawy zarządzania Bankiem,
- 2) podniesienia efektywności funkcjonowania Banku.

Działania w tym zakresie są szczególnie istotne w okresie spadku wyników finansowych Banku, wynikających głównie ze zmiany uwarunkowań rynkowych i czynników makroekonomicznych związanych z pandemią COVID-19.

Przeprowadzone w 2020 r. zmiany w tym zakresie objęły:

- 1) optymalizację struktury organizacyjnej Banku,
- 2) zmiany personalne w składzie Zarządu Banku.

Optymalizacja struktury organizacyjnej Banku

Zmiana struktury organizacyjnej Banku miała charakter kompleksowy i objęła zarówno Centralę z uwzględnieniem sieci sprzedaży.

W zakresie Centrali Banku, dokonano w szczególności następujących działań:

- 1) zmniejszenie liczby komórek organizacyjnych Centrali (departamentów/ biur) oraz pionów,
- 2) zmniejszenie liczby dyrektorów zarządzających oraz dyrektorów i zastępców komórek organizacyjnych Centrali,
- 3) połączenie rozproszonych struktur odpowiedzialnych za sprzedaż i produkty dla poszczególnych segmentów Klientów.

Z kolei w zakresie sieci sprzedaży:

- 1) przeprowadzono analizy rentowności placówek i w konsekwencji dokonano likwidacji części nierentownych placówek,
- 2) systematycznie unowocześniano elektroniczne kanały dystrybucji.

Szczegółowe informacje w zakresie zmian w kanałach dystrybucji, przedstawiono w części 3.1 Sprawozdania.

Zmiany personalne w składzie Zarządu Banku

W 2020 r. Rada Nadzorcza dokonała zmiany członków Zarządu Banku nadzorujących wszystkie obszary funkcjonowania Banku. Szczegółowe informacje w powyższym zakresie, przedstawiono w części 10.6 Sprawozdania.

2.3. Działania rozwojowe i realizowane kluczowe projekty

W 2020 r. Bank na realizację wszystkich projektów poniósł wydatki w wysokości 22,9 mln zł. W tym okresie Bank realizował 36 projektów. Uruchomionych zostało 10 nowych projektów – w tym 3 biznesowe (ARKA, Limit MUU, Platforma rozliczeniowa FLUX,), 2 optymalizacyjne (Platforma kontenerowa, Nowa szyna integracyjna) oraz 5 regulacyjnych (monitoring usług płatniczych, stała stopa procentowa - *Rekomendacja S*, 3D Secure, wdrożenie nowej definicji default).

Na przestrzeni 2020 r. zamknięto 10 projektów zakończonych wdrożeniem: MSSF 16, PSD2, Zaawansowane narzędzia i wsparcia bezpieczeństwa, Rachunek Podstawowy PAD, Implementacja BFG, AML, Split Payment, Migracja P24 Biznes, Wspólna sieć sprzedaży BP S.A., Aktualizacja AI Contact Center.

Do kluczowych projektów realizowanych przez Bank w 2020 można zaliczyć:

a) Market Cyfrowy i Kredyt On-line

Celem projektów jest rozwój platformy do obsługi procesów sprzedaży (Market Cyfrowy) wraz z modułami wspierającymi oraz przygotowanie działających na niej, wybranych procesów wnioskowania w ramach udostępnionej Klientom bankowości elektronicznej i mobilnej o nowe produkty finansowe i niefinansowe. W ramach projektu uruchomiono proces aktywacji platformy EnveloBank skierowany do dotychczasowych Klientów Banku. W 2020 r. zakończono realizację 1 etapu projektu Market Cyfrowy oraz wdrożono 7 procesów zaplanowanych do realizacji w 2 etapie projektu Market Cyfrowy. Wdrożenie trzech ostatnich zadań w ramach projektu Market Cyfrowy zaplanowano na przełomie roku 2020/2021. Po zakończeniu prac planowane jest rozliczenie i zamknięcie projektu.

b) Wdrożenie płatności mobilnych BLIK

Celem projektu jest udostępnienie usługi BLIK dla Klientów posiadających bankowość mobilną. Pierwsze etapy projektu zaplanowane do realizacji w 2020 r. zostały zrealizowane i wdrożone. Usługa BLIK jest dostępna. W 2021 r. planowana jest realizacja kolejnych etapów projektu.

c) Arka

Celem projektu jest budowa systemu w celu usprawnienia procesu wnioskowania o subwencję finansową z Polskiego Funduszu Rozwoju w ramach programu Tarcza 2.0. Pierwszy etap projektu został realizowany w krótszym – niż inne banki – czasie. W 2021 r. planowane jest wdrożenie kolejnych modułów obsługi Klienta oraz wdrożenie procesu wnioskowania online o subwencję 2.0.

d) Limity MUU

Celem projektu jest dostosowanie systemów do wymogów prawnych dotyczących obsługi Klientów małoletnich i częściowo ubezwłasnowolnionych, poprzez wprowadzenie limitów transakcji wynikających z kwot zwykłego zarządu i wykorzystanie ich do obsługi rachunków po ogłoszeniu upadłości konsumenckiej. W III kw. 2020 r. została zrealizowana I część projektu, nastąpiła aktywacja nowego procesu DRO (ferryt) i weszły w życie zmiany związanych z obsługą limitów MUU. W 2021 r. planowana jest realizacja II etapu projektu - Obsługa Syndyka (stworzenie nowej roli Klienta w systemie do obsługi osób ogłaszających upadłość).

e) Oferta Produktowa dla Agrobiznesu

Celem projektu jest poszerzenie bazy przychodowej Banku poprzez wprowadzenie do oferty dla Agrobiznesu: oferty kredytów inwestycyjnych i obrotowych, gwarancji BGK FGR, oferty depozytowej (Pocztowy Rachunek Agrobiznesu, Konto Oszczędnościowe Agrobiznesu), a także wdrożenie jej sprzedaży w sieci Banku. W II kw. 2020 r. został uruchomiony pilotaż, w ramach którego udostępniono produkty dla segmentu Agro oraz rozpoczęto sprzedaż kredytów za pośrednictwem telemarketingu. W II półroczu 2020 r. projekt wdrożył możliwość wnioskowania o kredyty z dopłatami BGK (w ramach kredytów objętych gwarancją FGR).

f) Lady Robot

Celem projektu jest usprawnienie procesów operacyjnych Banku i zwiększanie efektywności kosztowej poprzez robotyzację wybranych czynności oraz budowa w Banku kompetencji w zakresie budowy robotów typu RPA, uzupełnianych robotami typu RDA. W 2020 r. wdrożono produkcyjnie siedem pierwszych robotów. Łącznie przeszkolono dwie grupy Liderów Robotyzacji, którzy opracowują i wdrażają automatyzacje w swoich komórkach organizacyjnych. W 2021 r. planowany jest wybór kolejnych czynności do robotyzacji i wdrażanie dedykowanych im robotów.

g) Innowacje w zarządzaniu projektami

Celem projektu jest usprawnienie wdrożeń nowych i innowacyjnych rozwiązań informatycznych poprzez zmiany procesowe i udostępnienie nowych narzędzi informatycznych w obszarach zarządzania portfelem projektów, projektami, architekturą i wdrożeniami. W wyniku działań projektu wdrożono repozytorium architektury IT oraz poszerzono zakres wykorzystania metodyk zwinnych w projektach prowadzonych w Banku. W III kw. 2020 r. podjęta decyzja o rozszerzeniu zakresu projektu o wdrożenie Usługi Teams w Banku. Usługa ta została wdrożona w całej organizacji w styczniu 2021 r.

h) 3D Secure

Celem projektu jest wdrożenie usługi 3D Secure przy płatnościach online wynikających z realizacji wymagań PSD2. Projekt został uruchomiony w I kw. 2020 r. jako działanie uzupełniające po zamkniętym projekcie PSD2. W I półroczu 2020 r. został przeprowadzony etap analiz, dokonano zamówień na realizowane zmiany u dostawców zewnętrznych oraz zakończono prace deweloperskie w zakresie budowy usług SVG oraz Bazy Autoryzacji Kartowych. W III kw. 2020 r. projekt dostosował systemy informatyczne oraz przeprowadził pilotaż rozwiązania dla wybranej grupy użytkowników (tzw. Family & Friends). W IV kw. 2020 r. miało miejsce uruchomienie produkcyjne usługi 3D Secure dla Klientów. Zakres projektu został zrealizowany.

2.4. Dostosowanie praktyki Banku do oczekiwań UOKiK w zakresie zwrotu prowizji przedterminowej spłaty kredytu

Pismem z dnia 10 listopada 2020 roku Prezes UOKiK wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na nieobniżaniu całkowitego kosztu kredytu o proporcjonalną wartość kosztów (obliczoną tzw. metodą liniową), które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy o kredyt konsumencki w przypadku przedterminowej spłaty całości lub części kredytu udzielonego na podstawie ustawy z dnia 12 maja 2011 roku o kredycie konsumenckim („u.k.k.”), co może naruszać art. 49 ust. 1 i ust. 2 u.k.k. i godzić w zbiorowe interesy konsumentów. Bank pismem z dnia 27 listopada 2020 roku odpowiedział na pismo UOKiK. W dniu 19 lutego 2021 roku, Bank przedstawił UOKiK propozycję zobowiązania, do której UOKiK wniósł zastrzeżenia pismem z dnia 23 lutego 2021 roku. Bank w dniu 10 marca 2021 roku przekazał do UOKiK zmodyfikowaną propozycję zobowiązania uwzględniającą uwagi Urzędu.

2.5. Nagrody i wyróżnienia

Starania Banku na rzecz dbałości o jakość produktów i usług oraz podnoszenie satysfakcji Klientów mają swoje odzwierciedlenie w licznych nagrodach i wyróżnieniach przyznanych Bankowi przez samych Klientów, jak i media oraz instytucje opiniotwórcze. Prócz usług, doceniana jest także wiedza i doświadczenie zawodowe bankowych ekspertów:

- w 2020 r. Kredyt Niechwilówka Banku zajął 1. miejsce w eksperckim rankingu kredytów gotówkowych;
- w czerwcu 2020 r. oferta Banku znalazła się na 1. miejscu rankingu kredytów hipotecznych Bankier.pl;
- w sierpniu 2020 r. EnveloKonto Firmowe Banku znalazło się wśród 6 najlepszych kont dla firm w rankingu Bankier.pl;
- we wrześniu 2020 r. Bank zajął 1. miejsce w kolejnej odsłonie rankingu kredytów hipotecznych Bankier.pl;
- w listopadzie 2020 r. w badaniu *Polskiego Instytutu Badań Jakości* Bank zdobył wyróżnienie w kategorii kosztów usług bankowych;
- w 2020 r. Monika Kurtek, główny ekonomista Banku w konkursie prognostycznym Parkietu zajęła 3. miejsce wśród najwszechstronniejszych prognostów 2019 r., 3. miejsce w najlepszych prognozach wskaźników rynkowych;

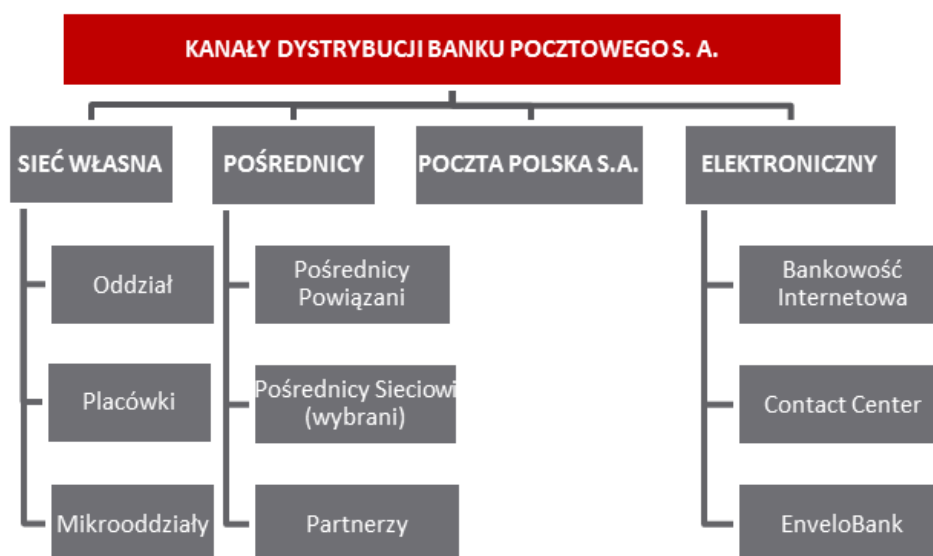
3. Działalność na rynku detalicznym

3.1. Kanały dystrybucji, w tym bankowość elektroniczna

Bank posiada sieć sprzedaży, która składa się z:

- Sieci Własnej Banku, obejmującej 1 Oddział, 30 Placówek (w tym 2 Placówki do obsługi kasowej), 111 Mikrooddziałów,
- Sieci Poczty Polskiej, obejmującej 428 PSF („Pocztowe Strefy Finansowe”, tj. wyodrębnione w strukturach Poczty Polskiej placówki) oraz ok. 4,8 tys. Urzędów i Filii Poczтовых mających możliwość sprzedaży produktów i usług bankowych a także w ograniczonym zakresie przez ok. 2,8 tys. Agencji Poczтовых, dotyczącym obsługi wpłat na rachunki bankowe,
- Pośredników – Pośrednicy Powiązani, Pośrednicy Sieciowi (wybrani) oraz Partnerzy,
- Kanału elektronicznego – Bankowość Internetowa, Contact Centre oraz EnveloBank.

Poniżej przedstawiono strukturę kanałów dystrybucji Banku Poczowego:



Zgodnie z nowym modelem tradycyjnej sieci sprzedaży, wyodrębniono:

- struktury Menedżerów ds. Wsparcia Sprzedaży i Menedżerów ds. Rynku Banku, działających na terenie wszystkich 17 Regionów Sieci Poczty,
- 41 „Rynków”, tj. określonych geograficznie terenów w ramach Regionów Banku Poczowego, które zapewniają wsparcie w sprzedaży i realizacji celów sprzedażowych przez sieć sprzedaży Banku i Poczty Polskiej.

Bankowość elektroniczna

Od grudnia 2019 r. każdy nowy Klient, który wnioskuje o rachunek otrzymuje domyślnie dostęp do bankowości internetowej i mobilnej EnveloBanku. Dodatkowo w marcu 2020 r. zakończył się proces, który umożliwia każdemu użytkownikowi korzystającemu z bankowości internetowej Pocztowy24, korzystanie z bankowości internetowej i mobilnej EnveloBank.

W 2020 r. w bankowości internetowej i mobilnej EnveloBank wprowadzono następujące funkcjonalności:

- Marzec 2020 – Autoryzacja biometryczna Face ID – w aplikacji mobilnej iOS udostępniono autoryzację biometryczną z wykorzystaniem technologii FaceID – możliwość logowania i zatwierdzania przelewów poprzez rozpoznanie twarzy Klienta. Wcześniej w 2019 r. udostępniono autoryzację odciskiem palca w aplikacji Android i iOS (Touch ID).
- Czerwiec 2020 - AUTOPAY automatyczne płatności za autostrady - w aplikacji mobilnej Android udostępniono usługę Autopay wdrożoną we współpracy z firmą Blue Media, która umożliwia przejazdy autostradą bez konieczności zatrzymywania się przy bramkach. Usługa działa na odcinkach autostrad: A1 Rusocin - Nowa Wieś i A4 Kraków - Katowice. Bank Pocztowy jest jednym z pierwszych banków na rynku, który wprowadził taką usługę dla swoich Klientów.
- Czerwiec 2020 - Zarządzanie limitami transakcyjnymi oraz limitami kart debetowych – udostępniono możliwość zdalnej zmiany limitów transakcyjnych oraz limitów kart debetowych w bankowości EnveloBank, co odciążało Infolinię Banku, jednocześnie zbiegło się z zaleceniami ZBP dot. przenoszenia operacji kartowych do bankowości internetowej i mobilnej w okresie zagrożenia Covid-19.
- Październik 2020 – Obsługa Klientów Małoletnich – wprowadzono nowe limity i specjalny sposób obsługi wybranych funkcjonalności, co umożliwiło udostępnienie bankowości internetowej i mobilnej Klientom Małoletnim (wymagania regulacyjne i nowa oferta Banku).
- Listopad 2020 – Płatności BLIK – w aplikacji mobilnej udostępniono możliwość generowania kodów BLIK, dzięki którym można zrealizować transakcje online (zakupy w internecie), w sklepach stacjonarnych i punktach honorujących (np. stacje benzynowe, restauracje) oraz bezpłatnie wypłacić gotówkę z bankomatów wszystkich sieci.
- Grudzień 2020 - Zastrzeż, zablokuj i odblokuj kartę debetową – w bankowości internetowej udostępniono możliwość zastrzegania, blokowania i odblokowania karty debetowej. Jest to kolejny krok odciążenia Infolinii Banku, jednocześnie działanie to realizuje zalecenia ZBP dotyczące przenoszenia kolejnych operacji kartowych do bankowości internetowej w okresie zagrożenia COVID-19.

Poza tym w bankowości internetowej i mobilnej EnveloBank oraz bankowości internetowej Pocztowy24 wdrożono wspólne rozwiązania:

- Marzec 2020 - SCA co 90 dni
Wprowadzono prostsze sposoby logowania Klientów do bankowości internetowych EnveloBank oraz Pocztowy24. Dodatkowa autoryzacja, tzw. silne uwierzytelnienie, za pomocą kodu SMS lub Certyfikatu wymagana jest jedynie raz na 90 dni. Co ważne, ze względów bezpieczeństwa, system może poprosić o dodatkową autoryzację, np. w sytuacji, gdy użytkownik będzie chciał uzyskać dostęp do historii transakcji sprzed 3 miesięcy. Dzięki optymalizacji wysyłki kodów SMS do Klientów, Bank zaoszczędzi ok. 1,3 mln. zł. rocznie.
- Kwiecień 2020 - Tarcza Finansowa PFR
W ramach współpracy z Polskim Funduszem Rozwoju udostępniono w bankowościach Pocztowy24 i EnveloBank możliwość wnioskowania przez Klientów firmowych Banku o wsparcie w ramach Tarczy Finansowej PFR oraz ewentualnego odwołania od decyzji PFR. Tarcza Finansowa PFR jest programem rządowym wprowadzonym w celu wsparcia mikrofirm oraz MŚP, które ucierpiały na skutek pandemii

COVID-19. Bank w ekspresowym tempie ok. 2 tygodni zmodyfikował bankowość elektroniczną tak, by Klienci mogli korzystać z subwencji w ramach tarczy PFR. Klienci Mikro i MŚP Banku Poczтового uzyskali wsparcie w ramach subwencji z PFR w łącznej kwocie ok. 54,5 mln zł.

- Październik 2020 - 3D-Secure.

Dostosowano systemy Banku do wymagań prawnych wynikających z PSD2 - operacje kartowe wykonywane przez Klientów w internecie (zakupy e-commerce) są autoryzowane z wykorzystaniem silnego uwierzytelnienia SCA. Przy zatwierdzaniu operacji kartowych w internecie Klient zostaje przekierowany do bankowości internetowej lub mobilnej w celu autoryzacji operacji (w bankowości internetowej Pocztowy24 jest to kod SMS, w bankowości internetowej EnveloBank kod SMS, w aplikacji mobilnej EnveloBank PIN do aplikacji lub autoryzacja biometryczna Touch ID lub Face ID).

Market Cyfrowy

W 2020 r. kontynuowane były prace w ramach projektu Marketu Cyfrowego, tj. platformy procesowej zintegrowanej z bankowościami Pocztowy24 i EnveloBank, która służy przede wszystkim do wnioskowania o produkty i usługi. W styczniu 2020 r. wprowadzona została automatyzacja procesów usług pocztowych: e-Awizo i Polecony do skrzynki. W marcu 2020 r. w związku z pandemią Covid-19 wdrożone zostały procesy wnioskowania o tzw. Wakacje kredytowe dla kredytu/pożyczki gotówkowej oraz kredytu/pożyczki hipotecznej. Proces, w związku z ograniczeniami w działaniu placówek w tym okresie, odciążał kanał Contact Centre. Klienci złożyli przez Market Cyfrowy ponad 3 tysiące wniosków o tzw. wakacje kredytowe. W kwietniu, również w związku z pandemią, wprowadzono zmiany w procesie wnioskowania o Kredyt Online, tj. zwiększono kwotę kredytu, dodano nowe źródła dochodów oraz dostosowano do nowych kodów odmów. W czerwcu wprowadzone zostały zmiany w procesie wakacji kredytowych ze względu na zmiany regulacyjne oraz uruchomiono nowe wnioski o odstąpienie od prolongaty kredytu/pożyczki gotówkowej oraz odstąpienie od prolongaty kredytu/pożyczki hipotecznej. W grudniu 2020 r. rozszerzono proces o aktywację programu lojalnościowego Mastercard Bezценne Chwile oraz rozpoczęły się prace nad kolejnymi procesami, tj. personalizacja ofert (prezentowanie dedykowanych i personalizowanych ofert dla Klientów) oraz prace nad procesem Kredytu Online z ofertą na cele ekologiczne.

Kredyt Online

Rok 2020 r. to dalszy rozwój oferty i funkcjonalności w ramach projektu Kredytu Online. W kwietniu wdrożono zmiany, które dotyczyły procesu inicjowanego z Marketu Cyfrowego, tj. akceptacja nowych źródeł dochodów, zwiększenie maksymalnej kwoty kredytu do 50 000 zł i wprowadzenie ograniczenia udzielania kredytów dla pracowników wybranych branż oraz Klientów korzystających z wakacji kredytowych.

W czerwcu 2020 r. nastąpiło uruchomienie produkcyjne wniosku umożliwiającego zawnioskowanie przez Klienta o kredyt podczas nagrywanej rozmowy telefonicznej z pracownikiem Contact Centre/Sieci Własnej. W listopadzie we wszystkich kanałach sprzedaży wdrożono zmiany, polegające na anulowaniu ograniczeń kredytowania Klientów pracujących w wybranych branżach, zmiany szablonów dokumentów, zmiany wyświetlania informacji w celu ułatwienia raportowania. W grudniu zakończono prace nad wnioskiem kredytowym dla nowego Klienta nieposiadającego relacji z Bankiem. W styczniu 2021 r. uruchomiony został proces, w którym Klient będzie weryfikowany zdalnie poprzez aplikację mobilną, a także uruchomiony zostanie wniosek dla pracowników Contact Centre i Sieci Własnej.

3.2. Klienci bankowości detalicznej

W 2020 r. Bank Pocztowy pozyskał 58,1 tys. nowych Klientów detalicznych. Na koniec grudnia 2020 r. z usług Banku Poczтового korzystało 840,4 tys. Klientów detalicznych (Klientów indywidualnych).

Ponadto w 2020 r. Bank kontynuował proces zamykania rachunków nieaktywnych – w ramach tych działań zamknięto 71,3 tys. rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych Klientów detalicznych. Bieżąca akwizycja opierała się przede wszystkim na ofercie rachunków oszczędnościowo – rozliczeniowych, z uwzględnieniem zmiany oferty tych rachunków z dniem 1 czerwca 2020 r. oraz zachętach realizowanych w ramach programu Mastercard Bezcenne Chwile. Do 30 kwietnia 2020 r. Bank Pocztowy kontynuował współpracę z Zakładem Ubezpieczeń Społecznych i podejmował wspólne działania zmierzające do pozyskiwania jako Klientów - świadczeniobiorców ZUS.

Jednocześnie na koniec 2020 r. z usług Banku korzystało blisko 17,4 tys. mikroprzedsiębiorstw. Aktywność Klientów tego segmentu opierała się głównie o ofertę depozytową, w ramach której Bank oferuje m.in. Pocztowe Konto Firmowe oraz Firmowe Konto Oszczędnościowe, a także Envelo Konto Firmowe.



3.3. Oferta produktowa bankowości detalicznej

Oferta według stanu na dzień 31 grudnia 2020 r. obejmowała następujące grupy produktów:

- rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy: Konto w Porządku oraz Pocztowy Rachunek Podstawowy,
- konta oszczędnościowe: Konto Oszczędnościowe, Konto Oszczędnościowe 500+ oraz dla Klientów posiadających EnveloKonto - EnveloKonto Oszczędnościowe,
- lokaty terminowe o stałym oprocentowaniu: krótkoterminowa MINI, średnioterminowa MIDI, długoterminowa MAXI odpowiadające terminom: 4, 6 i 36 miesięcy, a także dla Klientów posiadających EnveloKonto, EnveloLokatę Mobilną oraz EnveloLokatę Internetową o terminach lokowania 1 i 8 miesięcy,
- kredyty gotówkowe, kredyty odnawialne w rachunku płatniczym ROR oraz karty kredytowe,
- kredyty hipoteczne (w tym kredyty mieszkaniowe, pożyczki hipoteczne i kredyty konsolidacyjne),
- produkty ubezpieczeniowe,
- fundusze inwestycyjne.

Podstawowym produktem służącym pozyskaniu Klientów pozostawał rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy dla Klientów indywidualnych. W celu rozszerzenia dostępności oferty rachunków dla różnych grup wiekowych Klientów, od 1 czerwca 2020 r. została wprowadzona nowa oferta ROR, która została dedykowana trzem segmentom wiekowym Klientów, tj. Konto w Porządku Start dla osób w wieku 13-25 lat, Konto w Porządku dla Klientów w wieku 26-64 lata oraz Konto w Porządku Plus dla osób od 65 lat. W ofercie Banku utrzymano Pocztowy Rachunek Podstawowy dedykowany Klientom nieubankowionym. Nowa oferta Kont w Porządku dostosowywana jest automatycznie do właściwego segmentu na podstawie numeru PESEL Klienta oraz zmienia się wraz z cyklem życia Klienta.

Wprowadzenie do oferty Konta w Porządku pozwoliło na połączenie w jednej ofercie funkcjonalności i korzyści dostępnych w ramach ROR Banku Poczowego i EnveloBanku, w tym m.in. nowoczesnej bankowości EnveloBank Online i Mobile, płatności mobilnych oraz korzyści płynących z programów lojalnościowych dla posiadaczy kart płatniczych.

Nowością jest rachunek dedykowany kluczowemu segmentowi dla budowy przyszłej bazy Klientów Banku – osobom w wieku 13-25 lat. Został on przygotowany z myślą o ochronie interesów młodych – z zastosowaniem mechanizmu kontroli wydatków w ramach limitu tzw. zwykłego zarządu. Po osiągnięciu pełnoletności przez Klienta, limit jest automatycznie zdejmowany, a rachunek z tym samym numerem funkcjonuje bez ograniczeń. Kluczowymi zaletami Konta w Porządku Start dla młodych Klientów są: bezpłatne prowadzenie rachunku i bezpłatna karta płatnicza, bezpłatne wypłaty z bankomatów PlanetCash, nowoczesne rozwiązania cyfrowe w postaci bankowości internetowej i mobilnej, płatności mobilne Apple Pay, Google Pay, Garmin Pay oraz BLIK.

Oferta Banku Poczтового premiuje aktywnych Klientów. Bank zwalnia z opłaty za prowadzenie konta w zamian za posiadanie karty płatniczej, a w przypadku Konta w Porządku Plus wystarczające są wpływy świadczenia z ZUS. Dokonując płatności kartą na łączną kwotę min. 300 zł miesięcznie posiadacz Konta w Porządku i Konta w Porządku Plus jest zwolniony z opłaty za jej użytkowanie.

Zachęcając Klientów do aktywnego użytkowania rachunków i kart płatniczych, Bank wspólnie z Mastercard kontynuował program lojalnościowy dla Klientów – posiadaczy karty z logo Poczty Polskiej – Bezcenne Chwile, wraz z promocją punktową za transakcje dokonywane przez Klientów w placówkach pocztowych. Klient dokonując transakcji bezgotówkowych kartą płatniczą zbiera punkty, które następnie może wymienić na nagrody dostępne w katalogu Programu. W okresie listopad-grudzień 2020 r. dla posiadaczy kart debetowych Mastercard, którzy w tym okresie przystąpili do Programu, przyznawano w promocji dodatkowe 2000 punktów w Programie.

Bank kontynuował we współpracy z Caritas Polska oraz Mastercard promowanie pierwszej w Polsce karty debetowej Mastercard z programem wspierającym działalność Caritas Polska, noszącym nazwę UratujCią. Dzięki niemu Klienci Banku Poczowego mogą uczestniczyć w stałej akcji dobroczynnej. Za transakcje bezgotówkowe dokonywane kartą z logo Caritas Klient otrzymuje punkty, które Mastercard wymienia na „cegiełki” i przekazuje w całości na konto Caritas Polska, pomagając potrzebującym. Przekazywane „cegiełki” służą wsparciu podopiecznych serwisu UratujCią. Wspólna komunikacja marketingowa Banku Poczowego i Caritas prowadzona pod hasłem: „Pomagasz jak nigdy, płacąc jak zawsze” podkreśla, iż każdy Klient używający karty Banku Poczowego z logo Caritas do codziennych zakupów, jednocześnie niesie pomoc i wspiera szlachetny cel. W okresie od 4 sierpnia do 31 grudnia 2020 r. dodatkowo prowadzona była promocja „Bądź Mistrzem Pomagania”, w ramach której każdemu nowemu posiadaczowi karty z logo Caritas przyznawano dodatkowe punkty zamieniane na cegiełki o wartości 215 zł dla podopiecznych serwisu Uratujecie.pl.

W zakresie produktów depozytowych Bank w 2020 r. kontynuował podstawową ofertę rachunków oszczędnościowych i lokat, tj. udostępniał trzy rachunki oszczędnościowe oraz lokaty terminowe MINI, MIDI i MAXI na 4, 6 i 36 miesięcy. W związku z upraszczaniem i ujednocnieniem oferty Banku, z dniem 1 września 2020 r. zmianie uległy nazwy kont oszczędnościowych na: Konto Oszczędnościowe oraz Konto Oszczędnościowe 500+. EnveloKonto Oszczędnościowe pozostało w ofercie jedynie dla posiadaczy będącego w obsłudze EnveloKonta, dla których ponadto Bank utrzymał do końca 2020 r. EnveloLokatę Mobilną i EnveloLokatę Internetową.

Z początkiem 2020 r. Bank wycofał z oferty 3-miesięczną Lokatę z funduszem, a w kwietniu 2020 r. również Lokatę Rynek+ o oprocentowaniu zmiennym opartym na stawce rynkowej WIBID 3M. Bardzo dobra sytuacja płynnościowa Banku oraz trzykrotne decyzje Rady Polityki Pieniężnej o obniżeniu stóp procentowych kształtowały wysokość oprocentowania depozytów dla Klientów detalicznych.

3.4. Działalność depozytowa

Na koniec grudnia 2020 r. Klienci indywidualni (osoby fizyczne nie prowadzące działalności gospodarczej) ulokowali na rachunkach i lokatach w Banku łącznie 6 045 mln zł wobec 5 586 mln zł na koniec grudnia 2019 r. łącznie saldo depozytów detalicznych wzrosło o 459 mln zł, za sprawą rosnącego salda rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych.

Depozyty - osoby fizyczne (w tys. zł)						
	31.12.2020	Struktura (31.12.2020)	31.12.2019	Struktura (31.12.2019)	zmiana 31.12.2020/31.12.2019 w tys. zł w %	
Depozyty klientowskie, w tym:	6 045 076	100,0%	5 586 146	100,0%	458 930	8,2 %
Rachunki bieżące	3 389 757	56,1%	2 673 852	47,9%	715 905	26,8%
Konta oszczędnościowe	1 280 201	21,2%	1 207 542	21,6%	72 659	6,0 %
Lokaty terminowe	1 375 118	22,7%	1 704 752	30,5%	-329 634	-19,3%

* - od 2014 r. Mikrobiznes jest włączony do obszaru detalicznego

77% salda depozytów osób fizycznych zgromadzone było na rachunkach bieżących: ROR i kontach oszczędnościowych. Udział środków bieżących w saldzie depozytów detalicznych wzrósł o 8 p.p. w stosunku do grudnia 2019 r.

Bank kontynuował politykę dopasowania salda depozytów do potrzeb akcji kredytowej przy jednoczesnym ograniczaniu kosztowości bazy depozytowej. Rezultatem tego podejścia był spadek salda lokat terminowych w warunkach ograniczania ich kosztowości. Kluczowym czynnikiem rynkowym wpływającym na sytuację depozytową była trzykrotna obniżka stóp procentowych przez Radę Polityki Pieniężnej, prowadząca do najniższych w historii wartości oprocentowania depozytów. Pomimo niekorzystnych dla Klientów zmian w oprocentowaniu kont oszczędnościowych, na koniec grudnia 2020 r. ich saldo wyniosło 1 280 mln zł i było wyższe o 73 mln zł w relacji do stanu na koniec grudnia 2019 r. Środki zgromadzone na lokatach terminowych na koniec grudnia 2020 r. wyniosły 1 375 mln zł i były niższe o 330 mln zł w relacji do stanu na koniec 2019 r.

W 2020 r. struktura depozytów detalicznych według kanału pozyskania nie uległa znaczącym zmianom w stosunku do grudnia 2019 r. Niezmiennie od wielu lat, głównym kanałem pozyskania depozytów dla Banku są placówki Poczty Polskiej. Na koniec grudnia 2020 r. 74% salda pochodziło z produktów detalicznych pozyskanych za pośrednictwem Poczty Polskiej. Pozostałe 26% salda depozytów zostało pozyskane za pośrednictwem sieci własnej Banku Poczтового oraz kanałów zdalnych.

Na koniec 2020 r., Klienci należący do segmentu mikroprzedsiębiorstw ulokowali w Banku blisko 246 mln zł wobec 187 mln zł jakie zgromadzono na koniec 2019 r., co stanowi wzrost o 31,5% r/r. Najwięcej środków, tj. 80,2% alokowanych jest na depozytach bieżących.

Depozyty – Mikrobiznes (w tys. zł)						
	31.12.2020	Struktura (31.12.2020)	31.12.2019	Struktura (31.12.2019)	zmiana 31.12.2020/31.12.2019 w tys. zł w %	
Depozyty klientowskie, w tym:	245 950	100,0%	187 051	100,0%	58 899	31,5 %
Rachunki bieżące	216 991	88,2%	150 041	80,2%	66 950	44,6%
Konta oszczędnościowe	17 239	7,0%	25 002	13,4%	-7 763	-31,0%
Lokaty terminowe	11 720	4,8%	12 008	6,4%	-288	-2,4%

3.5. Działalność kredytowa

Na dzień 31 grudnia 2020 r. należności kredytowe Banku od Klientów detalicznych wyniosły łącznie 4 457,2 mln zł, i były o 4% niższe niż na koniec 2019 r.

Kredyty brutto - segment detaliczny (w tys. zł)						
	31.12.2020	Struktura (31.12.2020)	31.12.2019	Struktura (31.12.2019)	zmiana 31.12.2020/31.12.2019 w tys. zł	zmiana 31.12.2020/31.12.2019 w %
Kredyty brutto, w tym:	4 464 467	100,0%	4 630 664	100,0%	-166 197	-3,6%
Kredyty hipoteczne	2 587 566	58,0%	2 652 211	57,3%	-64 645	-2,4%
Kredyty konsumpcyjne	1 876 901	42,0%	1 978 453	42,7%	-101 552	-5,1%
Kredyty Mikrobiznesu	7 244	0,2%	9 134	0,2%	-1 890	-20,7%

W 2020 r. Bank Pocztowy podjął szereg działań wprowadzających narzędzia pomocowe, wspierające Klientów w trudnej sytuacji finansowej, spowodowanej rozprzestrzenieniem się koronawirusa SARS-CoV-2. Już w marcu 2020 r. zostały wprowadzone wakacje kredytowe polegające na zawieszeniu rat kapitałowych na okres do 6 miesięcy. Następnie, wprowadzono narzędzia pomocowe wynikające z moratorium pozaustawowego ZBP w rozumieniu wytycznych EBA (Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego), dotyczących ustawowych i pozaustawowych moratoriów na spłaty kredytów, które banki stosują w związku z kryzysem wywołanym COVID-19 (pkt. 10 lit. a Wytyczne EBA *dotyczące ustawowych i pozaustawowych moratoriów na spłaty kredytów, stosowanych w obliczu kryzysu spowodowanego przez Covid-19, tj. nieustawodawczej inicjatywie przewidującej ulgę w spłacie podjętej przez instytucję w ramach branżowego lub sektorowego programu moratoryjnego uzgodnionego lub koordynowanego w obrębie sektora bankowego lub jego istotnej części, w miarę możliwości we współpracy z organami publicznymi, który to program moratoryjny jest otwarty dla zainteresowanych i przewiduje podjęcie podobnych działań na rzecz zapewnienia ulgi w spłacie podejmowanych przez odpowiednie instytucje kredytowe.*

Bank Pocztowy wprowadził również narzędzia pomocowe zgodnie z Ustawą z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (zwanej dalej: „Ustawą” - Dz. U. poz. 374 z późn. zm. w tym zmieniona przez *Ustawę z 19.06.2020 roku o dopłatach do oprocentowania kredytów bankowych udzielanych przedsiębiorcom dotkniętym skutkami Covid-19 oraz o uproszczonym postępowaniu o zatwierdzenie układu w związku z wystąpieniem Covid-19) – tarcza 4.0.*

Bank Pocztowy podjął także działania dostosowujące proces kredytowy do czasowych zmian w polityce kredytowej w zakresie udzielania kredytów i pożyczek, mających na celu ograniczenie negatywnych skutków pandemii COVID-19.

Bank Pocztowy podejmował działania aktywizujące sprzedaż, m.in. wprowadził do oferty kredytu gotówkowego nowe promocje cenowe oparte na stałej cenie oraz dedykowane wybranym grupom Klientów, wprowadził również promocję dla kredytów konsolidacyjnych. Oferty dostępne były w dwóch kanałach sprzedaży: w placówkach Banku Poczтового i Poczty Polskiej. Promocje zostały wsparte szeroką gamą działań marketingowych.

Głównym czynnikiem rynkowym wpływającym na sytuację kredytów detalicznych była trzykrotna obniżka stóp procentowych przez Radę Polityki Pieniężnej. Bank w związku ze zmieniającą się polityką monetarną dostosowywał bieżące oferty kredytowe.

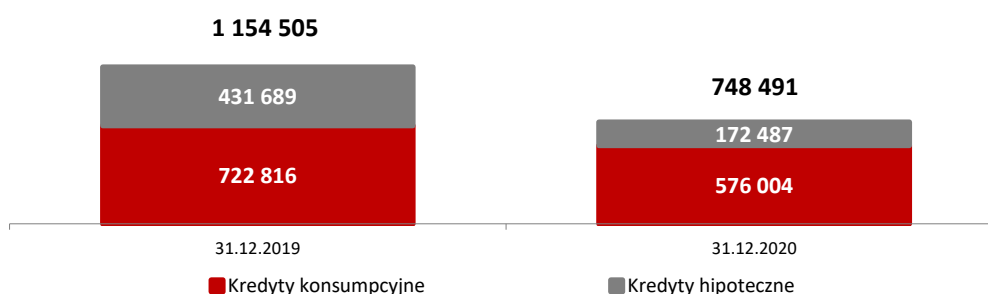
Ponadto, Bank podejmował działania rozwijające kredyt gotówkowy pod kątem zdalnego składania wniosku i zawierania umowy bez wychodzenia z domu. Klientom został dedykowany dodatkowy kanał dystrybucji tzn. możliwość składania wniosku przez operatora CC lub pracowników Sieci Własnej na telefonie nagrywanym. Decyzja kredytowa podejmowana jest w sposób automatyczny, a umowa zawierana poprzez kod sms.

Maksymalna kwota kredytu została podniesiona do kwoty 50 000 zł.

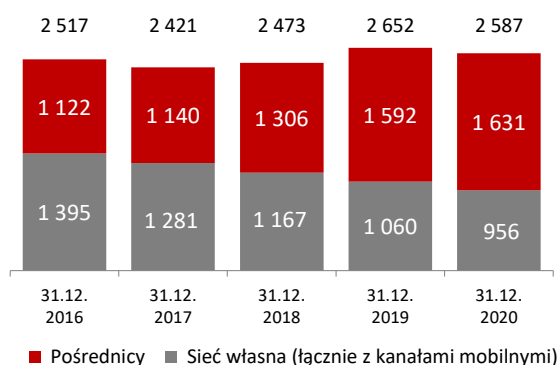
W zakresie kredytów hipotecznych Bank Pocztowy kontynuował optymalizację procesu ograniczając skalę sprzedaży, a także rozpoczął działania mające na celu realizację rekomendacji S, w zakresie wprowadzenia oferty kredytów ze stałym oprocentowaniem.

W obszarze kart kredytowych i limitów w rachunku płatniczym w ROR, oferta Banku w 2020 r. nie uległa zmianie.

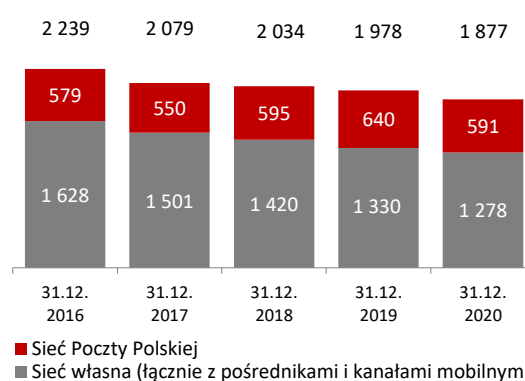
Kwota udzielonych kredytów dla klientów indywidualnych (w tys. zł)



Wartość kredytów hipotecznych według kanałów sprzedaży (w mln zł)

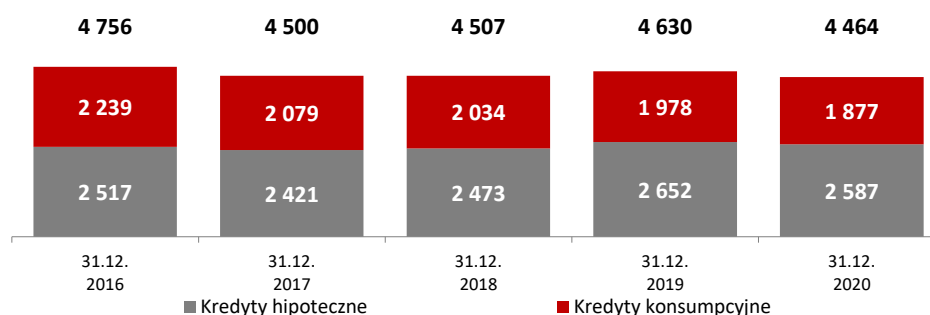


Wartość kredytów konsumpcyjnych według kanałów sprzedaży (w mln zł)



W 2020 r. Bank dokonał spisania z bilansu oraz dokonał sprzedaży należności NPL w łącznej kwocie 54,8 mln zł, a 91,2% tej wartości dotyczyło kredytów konsumpcyjnych, zaś 6,3% kredytów hipotecznych.

Wartość kredytów brutto klientów detalicznych (w mln zł)



W 2020 r. Bank nadal nie prowadził sprzedaży produktów kredytowych dla Klientów mikroprzedsiębiorstw.

3.6. Produkty inwestycyjne i ubezpieczeniowe

Fundusze inwestycyjne

Fundusze inwestycyjne stanowiły interesującą propozycję rozwiązania do lokowania pieniędzy dla Klientów charakteryzujących się większą skłonnością do ryzyka. Biorąc pod uwagę szczególne warunki rynkowe 2020 r., wywołane przez pandemię, takie jak najniższe w historii bankowości stopy procentowe (stopa referencyjna 0,1%), inflacja przekraczająca 3% p.a., nieatrakcyjna oferta depozytowa na rynku na poziomie 0,1% p.a. rozwiązania proponowane przez fundusze inwestycyjne cieszyły się dużym zainteresowaniem. Mimo paniki na rynkach finansowych wywołanej ogólnosiwiatowym lockdownem, w 2020 r. za pośrednictwem Banku Klienci ulokowali w funduszach łącznie 120,7 mln PLN.

Bank Pocztowy przy współpracy z IPOPEMA TFI oferował Klientom możliwość zakupu jednostek uczestnictwa wybranych funduszy inwestycyjnych o różnej strategii inwestycyjnej i profilu ryzyka. Produkty inwestycyjne są dostępne wyłącznie dla Klientów Banku i wyłącznie w sieci placówek Banku Poczтового.

W 2020 r. Bank utrzymał analogiczną jak w roku poprzednim ofertę produktową funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez IPOPEMA Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. łącznie 14 funduszy o różnej strategii inwestycyjnej:

- 1) POCZTOWY Specjalistyczny Fundusz Inwestycyjny Otwarty (white-label):
 - subfundusz „Pocztowy Konserwatywny”,
 - subfundusz „Pocztowy Obligacji”,
 - subfundusz „Pocztowy Stabilny”;
- 2) IPOPEMA Specjalistyczny Fundusz Inwestycyjny Otwarty – 11 funduszy,
- 3) IPOPEMA m-Indeks Fundusz Inwestycyjny Otwarty.

Systematycznie, jak w latach ubiegłych, Bank pracował na rzecz zwiększenia bezpieczeństwa środków zgromadzonych przez Klientów funduszy inwestycyjnych za pośrednictwem Banku. Funkcjonuje proces profilowania Klientów oraz monitorowania czynności posprzedażowych (welcome call). Ponadto Bank uszczelnił proces obsługi Klienta poprzez wprowadzenie obowiązku akceptacji „na drugą rękę”:

- zleceń odkupienia jednostek uczestnictwa (wypłaty z rejestru),
- dyspozycji zmiany danych osobowych.

Jednocześnie Bank prowadzi systematycznie proces szkolenia i certyfikacji doradców, mając na uwadze bezpieczeństwo i zaufanie Klientów.

W ramach dostosowania się Banku do przepisów MiFID w styczniu 2020 r. zostały podpisane z IPOPEMA TFI S.A. odpowiednie porozumienia (oddzielnie dla parasoli funduszy POCZTOWYCH i IPOPEMA) regulujące kwestie otrzymywania zachęt (dawniej wynagrodzenia od aktywów).

Bank Pocztowy współpracuje z IPOPEMA TFI od 2015 r., w ramach której oferuje Klientom możliwość zakupu jednostek uczestnictwa wybranych funduszy inwestycyjnych o różnej strategii i ryzyku inwestycyjnym. W tej grupie funduszy zgromadzonych jest 140,5 mln PLN.

W ofercie dostępne są również fundusze POCZTOWE w formule white label, gdzie zgromadzonych jest najwięcej, bo 321,6 mln PLN aktywów.

Aktywa Klientów zgromadzone w funduszach inwestycyjnych – stan na 31.12.2020 r.

FUNDUSZ	AKTYWA (tys. Zł)
POCZTOWY KONSERWATYWNY	217 531 zł
POCZTOWY STABILNY	19 821 zł
POCZTOWY OBLIGACJI	84 272 zł
SUMA	321 624 zł
IPOPEMA AKCJI	425 zł
IPOPEMA DŁUŻNY	11 459 zł
IPOPEMA EMERTY PLUS	2 350 zł
IPOPEMA GLOB. MEGATRENDÓW	3 459 zł
IPOPEMA KONSERWATYWNY	70 436 zł
IPOPEMA M-INDEKS FIO	121 zł
IPOPEMA OBLIG KORP	1 163 zł
IPOPEMA OBLIGACJI	44 651 zł
IPOPEMA PORTFEL POLSKICH FUNDUSZY	824 zł
IPOPEMA SHORT EQUITY	- zł
IPOPEMA AKTYWNEJ SELEKCJI	5 648 zł
SUMA	140 535 zł
RAZEM	462 160 zł

W 2020 r., mimo bardzo trudnego II kw., Klienci za pośrednictwem Banku zainwestowali w jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych ponad 120,7 mln zł. Z tego tytułu Bank osiągnął przychody w wysokości ponad 4 mln zł. Najlepiej sprzedającymi się funduszami były te z Parasola POCZTOWY, łącznie ponad 96 mln PLN, co stanowiło ponad 79% całej sprzedaży. Na czele był Subfundusz POCZTOWY OBLIGACJI (ponad 40% udziału w całości sprzedaży), charakteryzujący się większą zmiennością niż klasyczne fundusze papierów dłużnych, z ryzykiem inwestycyjnym na poziomie 3 w skali 7-mio stopniowej. Subfundusz lokujący środki głównie w dłużne papiery wartościowe, które mogą stanowić 100% aktywów Subfunduszu, a do 25% aktywów w dłużne papiery wartościowe lub instrumenty rynku pieniężnego emitowane przez przedsiębiorstwa. Klienci nabyli jednostek funduszy z Parasola IPOPEMA za łączną kwotę ponad 24 mln PLN, co stanowiło 20% całej sprzedaży. Zmianie uległa struktura sprzedaży poszczególnych subfunduszy – wzrósł udział subfunduszy z kategorii dłużnych stanowiąc ponad 50 % udziału w ogólnej sprzedaży. Udział ten pokazuje stan oczekiwań Klientów poszukujących produktu zabezpieczającego przed inflacją, akceptujących umiarkowane ryzyko inwestycyjne. Szczegóły zawiera poniższa tabela:

Fundusz	sprzedaż w 2020 r. (tys. zł)	udział %
POCZTOWY Obligacji	48 648 zł	40,3%
POCZTOWY Konserwatywny	39 973 zł	33,1%
POCZTOWY Stabilny	7 781 zł	6,4%
POCZTOWY suma	96 401 zł	79,9%
IPOPEMA Akcji	53 zł	0,0%
IPOPEMA Dłużny	2 132 zł	1,8%
IPOPEMA Emerytura Plus	1 515 zł	1,3%
IPOPEMA Globalnych Megatrendów	1 057 zł	0,9%
IPOPEMA Obligacji	15 465 zł	12,8%
IPOPEMA Obligacji Korporacyjnych	537 zł	0,4%
IPOPEMA Konserwatywny	3 424 zł	2,8%
IPOPEMA m-Indeks	40 zł	0,0%
IPOPEMA Aktywnej Selekcji	40 zł	0,0%
IPOPEMA suma	24 263 zł	20,1%
RAZEM	120 665 zł	

Ubezpieczenia

W 2020 r. Bank oferował Klientom produkty z obszaru bancassurance oraz produkty stand alone w ramach współpracy z następującymi zakładami ubezpieczeń: Pocztowe Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych, Pocztowe Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A., TUnŻ Cardif Polska S.A., Cardif Assurances Risques Divers S.A. Oddział w Polsce, Uniqą TU S.A. oraz TUnŻ Warta S.A.

Oferta ubezpieczeniowa dla kredytobiorców kredytów gotówkowych obejmowała produkty ochronne tj.: ubezpieczenie utraty pracy lub NNW oraz ubezpieczenie na życie (oferowane jako odrębne produkty).

W 2020 r. Klientom zaoferowany został nowy produkt komunikacyjny Bezpieczny Motor oraz sezonowa oferta produktów Bezpieczne Uprawy i Bezpieczne Zwierzęta.

W kwietniu 2020 r. Bank wdrożył dwa procesy zdalnej sprzedaży produktów ubezpieczeniowych tj. produktów majątkowych oferowanych we współpracy z Poczтовым Towarzystwem Ubezpieczeń Wzajemnych oraz produktów ochrony zdrowia przygotowanych wspólnie z TUnŻ Warta S.A. Tym samym zaoferowano Klientom możliwość zakupu produktów bez konieczności wizyty w placówce bankowej.

Dla grupy mikroprzedsiębiorców oferta według stanu na koniec 2020 r. obejmowała m.in. następujące produkty:

- rachunki bieżące: Pocztowe Konto Firmowe i Envelo Konto Firmowe,
- rachunki rozliczeniowe zakładane w celach oszczędnościowych: Firmowe Konto Oszczędnościowe i Firmowe Envelo Konto Oszczędnościowe,
- rachunek VAT utworzony w ramach mechanizmu podzielonej płatności,

lokaty terminowe: krótkoterminowa MINI, średnioterminowa MIDI, długoterminowa MAXI, odpowiadające terminom przechowywania: 4, 6 i 36 miesięcy. W 2020 r. Bank kontynuował działalność w obszarze Programu „Polska Bezgotówkowa”, dzięki któremu mikroprzedsiębiorcy zakładający rachunek bankowy, mogą otrzymać i przez jeden rok bezpłatnie użytkować terminale POS.

Oferta dla segmentu mikroprzedsiębiorców zawierała także usługi takie jak:

- mikrofaktoring oferowany w ramach współpracy z Fandla Faktoring Sp. z o. o.,
- powiadamianie SMS, Serwis SMS do rachunku Pocztowe Konto Firmowe, która to usługa polega na każdorazowym informowaniu Klienta o zdarzeniach powstałych na jego rachunku bankowym.

W ramach działań pomocowych związanych z pandemią COVID – 19 w kwietniu 2020 r., we współpracy z Polskim Funduszem Rozwoju, Bank udostępnił w systemach bankowości internetowej Pocztowy24 i EnveloBank możliwość wnioskowania Klientom Banku należącym do segmentu Mikroprzedsiębiorstw oraz Przedsiębiorstw o subwencje pomocowe w ramach projektu ARKA.

W 2020 r. Bank udostępnił nową ofertę dedykowaną Klientom segmentu Agrobiznesu. Oferta skierowana jest do rolników, w tym prowadzących działalność gospodarczą, którzy mogą skorzystać z preferencyjnie oprocentowanych kredytów obrotowych i inwestycyjnych, a także specjalnie przygotowanych rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych czy ubezpieczeń rolniczych. Oferta Banku pozwala na uzyskanie finansowania m.in. na rozwój gospodarstw i budynków związanych z produkcją, zakup ziemi rolnej, maszyn rolniczych, zwierząt hodowlanych, roślin uprawnych i realizacji wielu innych celów charakterystycznych dla działalności rolniczej. Rolnicy są obsługiwani przez 80 dedykowanych doradców sieci własnej Banku we wszystkich województwach, co zapewnia dostępność oferty Banku dla Klientów ze wszystkich powiatów. Jednocześnie Bank przygotował całą sieć sprzedaży detalicznej do obsługi segmentu Agrobiznesu oraz wsparcie konsultantów telefonicznych.

3.7. Karty bankowe

Bank w 2020 r. oferował Klientom detalicznym i prowadzącym działalność gospodarczą następujące rodzaje kart bankowych:

- karty debetowe Mastercard i Visa Classic wydawane do kont osobistych,
- karty debetowe Visa wydawane do EnveloKont osobistych,
- karty Visa Biznes wydawane do Pocztowych Kont Firmowych,
- karty debetowe Visa wydawane do EnveloKont Firmowych,
- karty kredytowe Mastercard i Visa.

Równolegle Klientom instytucjonalnym Banku oferowano karty debetowe Visa Biznes dedykowane każdemu rodzajowi pakietu dla tej grupy Klientów.

Na koniec grudnia 2020 r. portfel kart płatniczych dla Klientów indywidualnych liczył 311,3 tys. szt. z czego 98% stanowiły karty debetowe (łącznie Bank na koniec ub. roku wydał 117 tys. szt. kart dla Klientów detalicznych i Mikrobiznesu). Zgodnie ze Strategią Banku w 2020 r. najdynamiczniej rozwijał się portfel kart wydanych we współpracy z Poczta Polska.

W porównaniu do 2019 r. portfel kart z logo Poczty Polskiej wzrósł do 174,1 tys. kart i stanowił na koniec czerwca br. 57% całego portfela kart debetowych.

Portfel kart *affinity* z programem charytatywnym wspierającym działalność Caritas Polska na koniec grudnia 2020 r. wynosił 1 651 szt.

Główne działania prowadzone w 2020 r. w obszarze kart płatniczych to:

- w ramach nowej oferty kont, wprowadzenie bezpłatnych wypłat gotówki w sieci bankomatów PlanetCash,
- od kwietnia 2020 r. podwyższenie limitu dla transakcji zbliżeniowych bez konieczności zatwierdzania ich PIN-em z 50 zł na 100 zł, od czerwca 2020 r. podniesienie domyślnego limitu transakcji internetowych z 0 zł na 500 zł dla nowowydanych kart debetowych (z wyłączeniem EnveloKarty),
- od czerwca 2020 r. udostępnienie możliwości zarządzania limitami kart debetowych w bankowości internetowej EnveloBank,
- od października 2020 r., w związku z wymogami PSD2, wdrożenie nowej, bezpieczniejszej metody uwierzytelniania 3D Secure, która polega na autoryzacji transakcji w bankowości internetowej lub mobilnej,
- kontynuacja programu lojalnościowego dla Klientów – posiadaczy kart z logo Poczty Polskiej Mastercard Bezcenne Chwile, wspierana promocją punktową w okresie 30 listopada-31 grudnia 2020 r.
- kontynuacja programu charytatywnego dla karty z logo Caritas, wzmocniona promocją „Bądź Mistrzem Pomagania” w okresie 4 sierpnia – 31 grudnia 2020r. ,
- wdrożenie w ramach wsparcia i aktywizacji sieci sprzedaży e-learningu z ofertą nowego Konta w Porządku z Kartą oraz konkursów sprzedażowych dla pracowników Poczty Polskiej i sieci własnej Banku Poczтового, pod nazwą „Postaw na Konto z Kartą” - konkursy poprzez swoją formułę, pozwalają pracownikom na pogłębienie kompetencji sprzedażowych i produktowych w zakresie kart płatniczych.

4. Działalność na rynku instytucjonalnym

4.1. Kanały dystrybucji, w tym bankowość elektroniczna

Klienci instytucjonalni obsługiwani byli poprzez sieć własną sprzedaży, tj. wyspecjalizowanych pracowników dedykowanych wyłącznie do współpracy w zakresie biznesowym. Dodatkowo Klienci mogli korzystać z wybranych usług Banku za pośrednictwem sieci placówek pocztowych.

Bankowość elektroniczna (Pocztowy24)

W 2020 r. w bankowości internetowej Pocztowy24 wprowadzono następujące funkcjonalności:

- Marzec 2020 - SCA co 90 dni
Wprowadzono prostsze sposoby logowania Klientów do bankowości internetowej Pocztowy24. Dodatkowa autoryzacja, tzw. silne uwierzytelnienie, za pomocą kodu SMS lub Certyfikatu wymagana jest jedynie raz na 90 dni. Co ważne, ze względów bezpieczeństwa, system może poprosić o dodatkową autoryzację, np. w sytuacji, gdy użytkownik będzie chciał uzyskać dostęp do historii transakcji sprzed 3 miesięcy. Dzięki optymalizacji wysyłki kodów SMS do Klientów Bank zaoszczędzi ok. 1,3 mln. zł. rocznie.
- Kwiecień 2020 - Tarcza Finansowa PFR
W ramach współpracy z Polskim Funduszem Rozwoju udostępniono w bankowości Pocztowy24 możliwość wnioskowania przez Klientów firmowych Banku o wsparcie w ramach Tarczy Finansowej PFR oraz ewentualnego odwołania od decyzji PFR. Tarcza Finansowa PFR jest programem rządowym wprowadzonym w celu wsparcia mikrofirm oraz MŚP, które ucierpiały na skutek pandemii COVID-19. Bank w ekspresowym tempie ok. 2 tygodni zmodyfikował bankowość elektroniczną tak, by Klienci mogli korzystać z subwencji w ramach tarczy PFR. Klienci Mikrobiznesu i MŚP Banku Pocztowego uzyskali wsparcie w ramach subwencji z PFR w łącznej kwocie ok. 54,5 mln zł.
- Lipiec 2020 - Zakończenie migracji Klientów korpo do Pocztowy24
Wyłączenie VideoTela i ostateczna migracja wszystkich Klientów instytucjonalnych (w tym Poczty Polskiej) do systemu bankowości internetowej Pocztowy24. Wcześniej w 2019 r. do systemu Pocztowy24 zmigrowano wszystkie rachunki Klientów instytucjonalnych z systemu Pocztowy24Biznes.
- Maj - Wrzesień 2020 - Funkcjonalności usprawniające obsługę Klientów instytucjonalnych po migracji:
 - Wyszukiwarka kontekstów dla Klientów instytucjonalnych posiadających dostęp do więcej niż jednej firmy,
 - Możliwość wyszukiwania zdefiniowanych odbiorców po nazwie lub jej części oraz po numerze rachunku lub jego fragmencie w formatach przelewów,
 - Dodanie kontrahenta z pozycji przelewu z nazwą skróconą,
 - Zamaskowanie numeru telefonu widocznego na ekranie autoryzacji operacji jak i na ekranie metody autoryzacji ustawionej na kody SMS,
 - Widoczność przelewów do autoryzacji dla osób wprowadzających te przelewy,
 - Możliwość tworzenia paczek przelewów „oczekujących” – bez konieczności posiadania środków na ich realizację,
 - Możliwość eksportu zawartości paczek przelewów,
 - Podsumowanie obrotów WN/MA zliczające transakcje określone wybranymi przez użytkownika filtrami.

- Październik 2020 - 3D-Secure
Dostosowano systemy Banku do wymagań prawnych wynikających z PSD2 - operacje kartowe wykonywane przez Klientów w internecie (zakupy e-commerce) są autoryzowane z wykorzystaniem silnego uwierzytelnienia SCA. Przy zatwierdzaniu operacji kartowych w internecie Klient zostaje przekierowany do bankowości internetowej w celu autoryzacji operacji (w bankowości internetowej Pocztowy24 jest to kod SMS).
- Grudzień 2020 - Zamówienie hasła do Telekonta
Udostępniono Klientom możliwość zdalnego zamówienia hasła do Telekonta (wymagane do obsługi telefonicznej Klienta przez Infolinię Banku). Jest to kolejny krok odciążenia Infolinii Banku, jednocześnie działanie zgodne z zaleceniami ZBP w zakresie przenoszenia kolejnych operacji zdalnej obsługi Klienta do bankowości internetowej w okresie zagrożenia COVID-19.

4.2. Klienci bankowości instytucjonalnej

Uwzględniając kryteria podmiotowe, finansowe oraz rodzaj relacji biznesowych, Bank w ramach Klientów instytucjonalnych obsługuje następujące segmenty:

- Przedsiębiorstw, w skład którego wchodzi: Małe i Średnie oraz wybiórczo Duże Przedsiębiorstwa, w szczególności Poczta Polska i spółki z Grupy Kapitałowej Poczty Polskiej,
- Mieszkalnictwa – podmioty takie jak: wspólnoty mieszkaniowe, spółdzielnie mieszkaniowe, zarządcy nieruchomości i Towarzystwa Budownictwa Społecznego (TBS),
- Finansów Publicznych i Organizacji Pożytku Publicznego (FPIOPP) – podmioty takie jak: stowarzyszenia, organizacje, związki zawodowe, koła gospodyń wiejskich itp.

12,9

tys. klientów
bankowości
instytucjonalnej

stan na 31.12.2020 r.

Na koniec 2020 r., z usług Banku Poczтового korzystało blisko 13 tys. Klientów instytucjonalnych. Przeważająca grupa podmiotów z obszaru instytucjonalnego należy do segmentu Mieszkalnictwa (11,3 tys.), a drugą grupą są Klienci segmentu Przedsiębiorstw (890).

Segment instytucjonalny nie obejmuje Mikroprzedsiębiorstw, które zgodnie z ujęciem zarządczym Banku Poczowego, zaliczane są do segmentu detalicznego.

4.3. Oferta produktowa bankowości instytucjonalnej

Podstawą współpracy Banku Poczowego z Klientami instytucjonalnymi są rachunki bieżące, które są proponowane m.in. w ramach pakietów uwzględniających potrzeby poszczególnych segmentów Klientów. Bank Pocztowy wg. stanu na 31.12.2020 r. oferował Klientom instytucjonalnym między innymi następujące rachunki bieżące:

- Pocztowy Biznes Pakiet – adresowany do wszystkich Klientów zaliczanych do segmentu Przedsiębiorstw, zarządców i administratorów nieruchomości, Finansów Publicznych i Organizacji Pożytku Publicznego i innych organizacji o charakterze non-profit oraz do Poczty Polskiej i Spółek z Grupy Kapitałowej Poczty Polskiej,
- Pocztowy Pakiet MINI DOM – dedykowany Wspólnotom Mieszkaniowym z małą liczbą operacji i niskimi obrotami, nie korzystającym z rozszerzonej gamy produktów bankowych. Pakiet uwzględnia niższą cenę produktu, ale za poszczególne usługi Klient ponosi jednostkowy koszt opłat i prowizji,

- Pocztowy Pakiet DOM – dedykowany Wspólnotom Mieszkaniowym z pełną obsługą ofertową. Pakiet uwzględnia wyższą cenę produktu, ale Klient ma bezpłatne przelewy.

W zakresie oferty depozytowej, Bank Pocztowy proponował swoim Klientom:

- lokaty standardowe o stałym oprocentowaniu z terminem 3, 6 i 12 miesięcy, z kwotą minimalną 1 tys. zł,
- lokaty indywidualnie negocjowane dla środków w wysokości minimalnej 50 tys. zł,
- lokaty typu overnight podlegające automatycznemu odnowieniu, z korzystniejszym oprocentowaniem w stosunku do oprocentowania proponowanego w rachunku bieżącym, min. kwota lokaty to 50 tys. zł,
- Konto Oszczędnościowe Biznes (przeznaczone dla Klientów wszystkich segmentów),
- rachunki bankowe prowadzone w walutach (USD, EUR, GBP, CHF, CAD, CZK),
- Mieszkaniowy Rachunek Powierniczy (otwarty, zamknięty),
- rachunek VAT.

W obszarze produktów rozliczeniowych, Bank Pocztowy oferował kompleksową obsługę w oparciu o dostęp do infrastruktury Poczty Polskiej. Oferta produktów rozliczeniowych Banku Poczтового obejmuje:

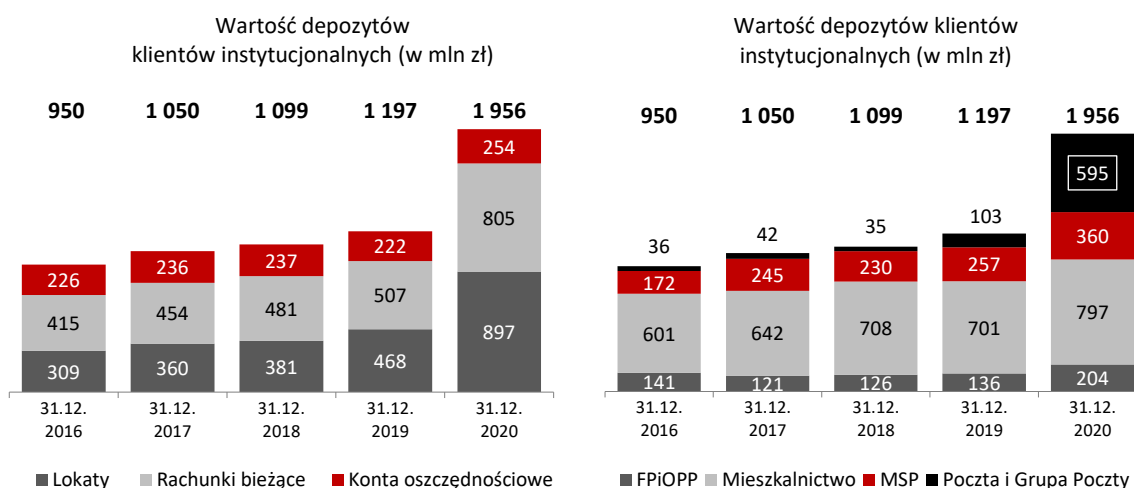
- Giro Płatność (wypłaty gotówkowe na rzecz osób trzecich dostępne w sieci Poczty Polskiej oraz sieci własnej Banku),
- Giro Wysyłka (nadawanie przekazów pieniężnych dostępne w sieci Poczty Polskiej oraz sieci własnej Banku),
- Wpłaty Otwarte (wpłaty gotówkowe na rachunek Klienta realizowane bez opłaty od wpłacającego, dostępne w sieci Poczty Polskiej),
- Wpłaty Zamknięte (usługa umożliwiająca przyjmowanie wpłat gotówkowych od Klientów w formie zamkniętej),
- Pocztowy Collect (usługa służąca do identyfikacji masowych płatności przy wykorzystaniu rachunków wirtualnych generowanych do rachunku bankowego Klienta),
- Pocztowy Przelew Zbiorczy (usługa umożliwiająca obsługę masowych, krajowych i bezgotówkowych zleceń płatniczych w walucie polskiej).

W I pół. 2020 r. Bank rozwinął funkcjonalność usługi Giro Wysyłka umożliwiając korzystanie z programu lojalnościowego, korzystanie z rabatów/kodów promocyjnych, opłacenie przekazu nadanego mobilnie i wyszukanie wcześniej nadanych transakcji Klienta. Jednocześnie Bank kontynuował współpracę z firmami działającymi w obszarze międzynarodowych transferów pieniężnych. Przewagą konkurencyjną Banku jest najszerza sieć dystrybucyjna w Polsce, składająca się z placówek pocztowych oraz sieci własnej Banku, umożliwiająca realizację wypłat przekazów pieniężnych.

4.4. Działalność depozytowa

Na dzień 31 grudnia 2020 r., wartość wszystkich depozytów Klientów instytucjonalnych wyniosła w Banku 1 956 mln zł, co stanowiło wzrost o 63,4% względem stanu na 31 grudnia 2019 r.

Depozyty - segment instytucjonalny (w tys. zł)						
	31.12.2020	Struktura (31.12.2019)	31.12.2019	Struktura (31.12.2019)	zmiana 31.12.2020/31.12.2019	
					w tys. zł	w %
Depozyty instytucjonalne ogółem	1 955 871	100,0%	1 196 735	100,0%	759 136	63,4 %
Rachunki bieżące	805 491	41,2%	506 892	42,4%	298 599	58,9 %
Konta oszczędnościowe	253 856	13,0%	222 196	18,6%	31 660	14,2 %
Lokaty	896 524	45,8%	467 648	39,1%	428 876	91,7 %



Najwięcej środków wśród Klientów instytucjonalnych ulokowanych zostało przez Klientów segmentu Mieszkalnictwa. W grudniu 2020 r. wartość depozytów segmentu Mieszkalnictwa osiągnęła poziom 797 mln zł. Największy wzrost depozytów widoczny jest w segmencie Poczty i Grupy Poczty, których wartość na 31 grudnia 2020 r. osiągnęła 596 mln zł.

4.5. Działalność kredytowa

Oferta kredytowa Banku Poczтового dla Klientów instytucjonalnych z segmentu Mieszkalnictwa obejmuje kredyty:

- odnawialne w rachunku,
- ratalne nieodnawialne,
- inwestycyjne, termomodernizacyjne z premią remontową/ termomodernizacyjną przyznawaną przez Bank Gospodarstwa Krajowego,
- remontowo-budowlane,
- dla wspólnot mieszkaniowych na dowolny cel remontowo-budowlany lub modernizacyjny;

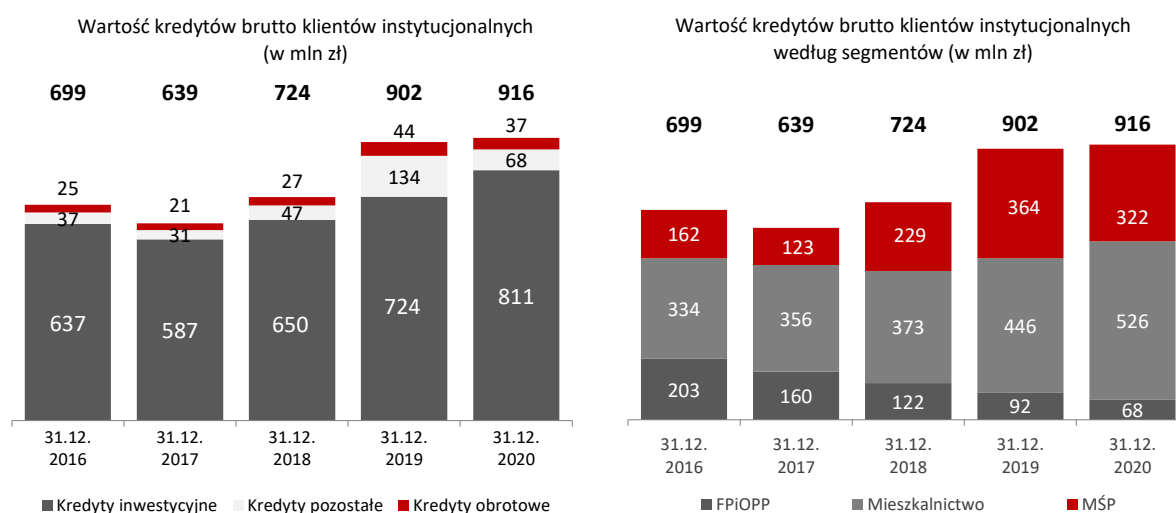
W ramach segmentu Przedsiębiorstw Bank Pocztowy oferował Klientem m.in. kredyty:

- odnawialne w rachunku,
- ratalne - nieodnawialne,
- obrotowe nieodnawialne,
- inwestycyjne,
- pożyczkę hipoteczną,
- gwarancje bankowe.

Na dzień 31 grudnia 2020 r. należności kredytowe Banku od Klientów instytucjonalnych wyniosły łącznie 915,5 mln zł, czyli były o 12,0% wyższe niż na koniec 2019 r. Wynik został utrzymany mimo trudnej sytuacji panującej na rynku kredytowym, związanej z pandemią COVID-19.

Kredyty - segment instytucjonalny (tys. zł)						
	31.12.2020	Struktura (31.12.2019)	31.12.2019	struktura (31.12.2019)	zmiana 31.12.2020/31.12.2019 w tys. zł	zmiana 31.12.2020/31.12.2019 w %
Kredyty instytucjonalne	915 571	100,0%	902 408	100,0%	13 163	1,5 %
Kredyty inwestycyjne	811 273	88,6%	724 465	80,4%	86 808	12,0 %
Kredyty obrotowe	36 793	4,0%	44 284	4,9%	-7 491	-16,9%
Kredyty pozostałe	67 505	7,4%	133 659	14,8%	-66 155	-49,5%

Bank w 2020 r. kontynuował działania akwizycyjne do segmentu Przedsiębiorstw oraz Mieszkalnictwa. Rozszerzył ofertę o Gwarancje Banku Gospodarstwa Krajowego Biznesmax, udzielaną z Funduszu Gwarancyjnego wsparcia innowacyjnych przedsiębiorstw Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój (FG POIR). Największy udział w portfolio Klientów instytucjonalnych stanowiły kredyty inwestycyjne. Na dzień 31.12.2020 r. stanowiły one 88,6% w całości akcji kredytowej.



Saldy kredytów należące do Klientów segmentu Mieszkalnictwa wyniosły na koniec 2020 r. 526 mln zł i stanowiły 57% całego portfela kredytowego instytucji.

5. Działalność skarbowa i rozliczeniowa

5.1. Działalność skarbowa

Działalność skarbowa Banku Poczowego w 2020 r. koncentrowała się na:

- zarządzaniu w ramach Księgi Bankowej ekspozycją na ryzyko stopy procentowej, płynności krótkoterminowej,
- zarządzaniu w ramach Księgi Handlowej ekspozycją na ryzyko walutowe,
- działalności handlowej na własny rachunek oraz w ramach transakcji z Klientami Banku,
- zarządzaniu ryzykiem płynności długoterminowej w ramach emisji dłużnych papierów wartościowych Banku.

3 335

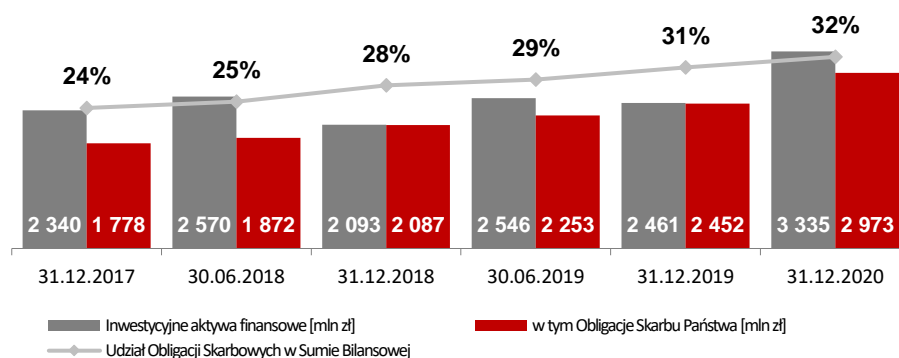
mln zł inwestycyjnych
aktywów finansowych

W 2020 r. Bank zawierał głównie transakcje kupna i sprzedaży papierów wartościowych, transakcje sell-buy-back i buy-sell-back oraz lokował lub pożyczał środki w depozytach na rynku międzybankowym w ramach zarządzania płynnością krótko i średnioterminową oraz zarządzania ryzykiem stopy procentowej. Ponadto, zawierano transakcje pochodne zabezpieczające ekspozycję na ryzyko stopy procentowej.

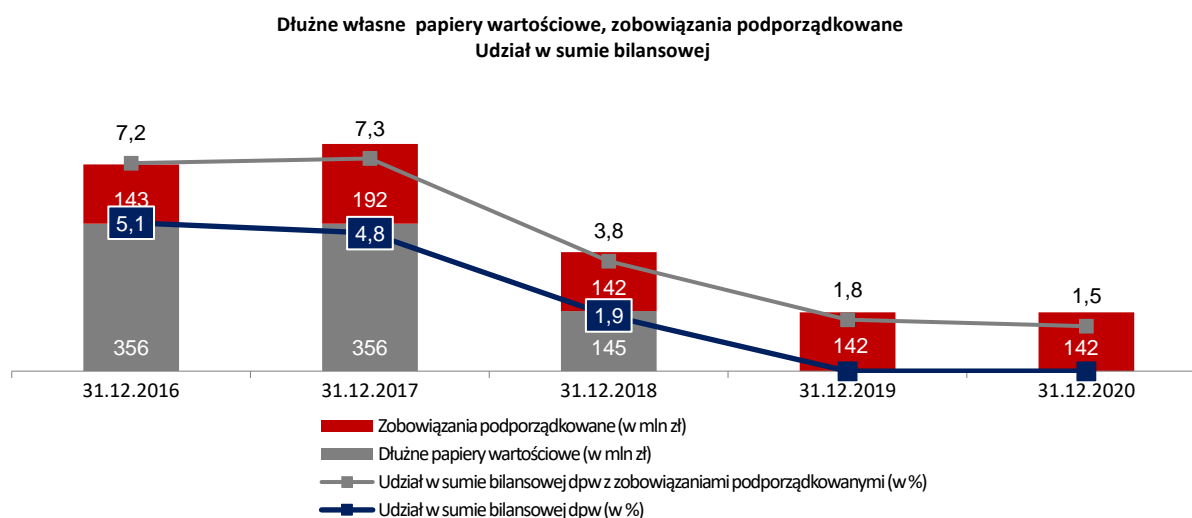
Inwestycyjne aktywa finansowe (w tys. zł)						
	31.12.2020	struktura 31.12.2020	31.12.2019	struktura 31.12.2019	Zmiana 31.12.2020/31.12.2019 w tys. zł	w %
Inwestycyjne aktywa finansowe	3 335 521	100,0%	2 461 364	100,0%	874 157	35,5 %
Notowane	3 024 910	90,7%	2 452 746	99,6%	572 164	23,3 %
Obligacje Skarbu Państwa	2 973 235	89,1%	2 452 746	99,6%	520 489	21,2 %
- na pokrycie BFG	39 988	1,2%	35 399	1,4%	4 589	13,0 %
Obligacje komercyjne	41 670	1,2%	-	-	41 670	-
Bony Skarbowe	10 005	0,3%	-	-	10 005	-
Nienotowane	310 611	9,3%	8 618	0,4%	301 993	3 504,2 %
Akcje	10 618	0,3%	8 618	0,4%	2 000	23,2 %
Instrumenty dłużne wyemitowane przez Narodowy Bank Polski	299 993	9,0%	-	0,0%	299 993	-

Na koniec 2020 r. całkowita wielkość inwestycyjnych aktywów finansowych Banku wyniosła 3 335,5 mln zł, czyli zwiększyła się o 874 mln zł, tj. o 35,5% w stosunku do stanu na koniec 2019 r. Inwestycyjne aktywa finansowe w 2020 r. zwiększyły swój udział w sumie bilansowej Banku do 36,4% z 30,7% na koniec 2019 r. Głównym składnikiem portfela inwestycyjnych aktywów finansowych były Obligacje Skarbu Państwa.

Według stanu na 31.12.2020 Bank posiadał w portfelu obligacje banków o wartości 41,7 mln PLN, nie posiadał natomiast obligacji korporacyjnych, certyfikatów depozytowych a także obligacji JST.



Bank utrzymuje portfel długoterminowych zobowiązań w postaci własnych dłużnych papierów wartościowych. Na koniec 2020 r. Bank posiadał jedynie długoterminowe zobowiązania podporządkowane.



Wartość zobowiązań podporządkowanych wynosiła 142 mln zł, co stanowiło 1,5% sumy bilansowej Banku.

W 2020 r. Bank kontynuował stosowanie zasad rachunkowości zabezpieczeń przyszłych przepływów pieniężnych w stosunku do portfeli o zmiennym oprocentowaniu w PLN. Powiązania zabezpieczające konstruowane są przy użyciu transakcji Interest Rate Swap w modelu Cash Flow Hedge.

5.2. Działalność rozliczeniowa

Bank w ramach działalności rozliczeniowej koncentruje się na kompleksowej obsłudze wpłat gotówkowych Klientów realizowanych w sieci placówek Poczty Polskiej, polegającej na włączaniu ich przez Bank do rozliczeń międzybankowych. Do usług tych należą przede wszystkim: obsługa wpłat gotówkowych na rachunki w innych bankach oraz obsługa wpłat na rzecz Urzędów Skarbowych.

Coraz bardziej istotnym elementem działalności rozliczeniowej Banku jest obsługa usługi Poczty Polskiej tzw. Wpłat Ekspresowych polegających na przyjmowaniu wpłat od Klientów w placówkach pocztowych i bezpośredniego ich przekazywania do konkretnego beneficjenta w innym banku. W 2018 r. takich wpłat było ponad 601 tys., w 2019 r. prawie 1,4 mln i w 2020 r. – ponad 1,6 mln.

Poczta Polska podpisała 1 lipca 2019 r. umowę, której przedmiotem jest dzierżawa terminali POS oraz obsługa transakcji kartami płatniczymi we współpracy z Bankiem Pocztowym, PKO Bankiem Polskim (Agent Rozliczeniowy) oraz eService. Liderem konsorcjum jest Bank Pocztowy, a nowo podpisana umowa zapewnia Klientom dostęp do płatności bezgotówkowych w sieci ok. 4,8 tys. placówek Poczty Polskiej oraz u 3500 kurierów przez kolejne trzy lata. Dzięki tej współpracy Poczta Polska odnotowuje systematyczny wzrost transakcji realizowanych w terminalach POS.

Dodatkowo Bank we współpracy z placówkami Poczty Polskiej oferowały usługi MoneyGram, związane z łatwym i szybkim (w większości w ciągu kilku minut) sposobem realizacji zagranicznych przekazów pieniężnych (możliwość nadania i odbioru) do ponad 200 krajów i terytoriów (ponad 350 tys. punktów na świecie).

Przekazywanie i odbieranie pieniędzy jest proste i nie wymaga posiadania konta w banku, a dochody Banku Pocztowego są związane z opłatami za realizację tej usługi.

6. Wyniki finansowe

6.1. Główne czynniki kształtujące wynik finansowy Banku

Najistotniejszym czynnikiem wpływającym na sytuację finansową Banku jak również całego sektora bankowego w 2020 r. były ekonomiczne i społeczne skutki pandemii COVID-19. Ograniczenia w zakresie funkcjonowania przedsiębiorstw (tzw. lock-down) oraz przemieszczania się ludności zarówno w Polsce jak i na całym świecie spowodowały znaczące obniżenie popytu na kredyty oferowane przez Bank oraz na usługi rozliczeniowe realizowane na rzecz Klientów Banku przez Poczta Polską.

Ze względu na ograniczenia w podaży dóbr i usług oraz niepewność gospodarczą część Klientów Banku w wyższym stopniu dokonywała kumulacji środków na rachunkach bankowych.

Równocześnie zostały wprowadzone rządowe programy wspierające gospodarkę (Tarcze Antykryzysowe) zapewniające dodatkową płynność na rynku finansowym. Te czynniki spowodowały znaczący wzrost środków depozytowych Klientów detalicznych i instytucjonalnych w Banku w porównaniu do 2019 r.

W okresie między marcem a majem 2020 r. Rada Polityki Pieniężnej dokonała trzykrotnie obniżek stóp procentowych, co istotnie przełożyło się na wyniki finansowe banków w Polsce. Dla Banku obniżka stóp procentowych, przy malejących saldach kredytowych (m.in. wskutek znacznego obniżenia poziomów sprzedaży nowych kredytów) spowodowały w 2020 r. znaczny spadek wyniku odsetkowego w stosunku do 2019 r., co było najistotniejszym czynnikiem wpływającym na pogorszenie wyniku finansowego.

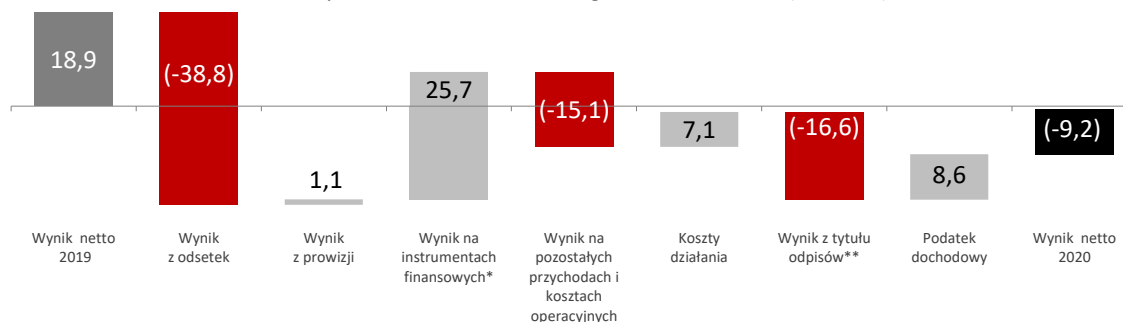
Bank uczestniczy również w działaniach mających na celu wsparcie kredytobiorców w trudnej sytuacji ekonomicznej wywołanej pandemią COVID-19 oferując moratoria zarówno w ramach programu rządowej Tarczy 4.0 jak również w ramach porozumienia wypracowanego przez ZBP.

Pogorszenie się sytuacji makroekonomicznej wskutek pandemii COVID-19 miało również wpływ na ocenę ryzyka związanego z udzielonymi przez Bank Pocztowy SA kredytami powodując wzrost kosztu ryzyka kredytowego jak również wzrost udziału kredytów z utratą wartości w portfelu kredytowym Banku.

Ponadto, w wyniku komunikacji z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumenta, Bank dokonał dodatkowych odpisów na zwroty prowizji klientom z tytułu historycznych wcześniejszych spłat kredytów detalicznych. W wyniku powyższego, Bank dotworzył w 2020 roku istotną rezerwę na proporcjonalny zwrot prowizji za udzielenie kredytów konsumenckich spłaconych przed terminem. W kalkulacji Bank uwzględnił kredyty konsumenckie spłacone całkowicie przed umownym terminem końca kredytowania, udzielone po wejściu w życie zmienionej ustawy konsumenckiej, tj. po 18 grudnia 2011. Na dzień bilansowy łącznie utworzona rezerwa na ten cel wyniosła 35,1 mln zł., w tym wartość rezerwy na poczet przyszłego rozliczenia prowizji od przedterminowej spłaty od kredytów czynnych w wysokości 4,4 mln zł. została alokowana w pozycji kredyty i pożyczki oraz rezerwa na sprawy sporne w kwocie 1,5 mln zł. Całkowity negatywny wpływ przedterminowych spłat kredytów detalicznych na zysk brutto Banku w 2020 roku wyniósł 36,4 mln zł, z czego 13,9 mln zł. zmniejszyło przychody odsetkowe, 2,2 mln zł. z tyt. spraw spornych oraz 20,3 mln zł. z tytułu zmian szacunków co do oczekiwanych zwrotów prowizji w konsekwencji wdrożenia nowej polityki komunikacyjnej oczekiwanej przez UOKiK ujęto w pozostałych kosztach operacyjnych.

W efekcie wynik finansowy brutto Banku za 2020 r. wyniósł minus 4,4 mln zł i w porównaniu do 2019 r. był niższy o 36,7 mln zł, tj. o 113,6%. Zysk netto wyniósł minus 9,2 mln zł i był niższy o 28,1 mln zł, tj. o 148,4% w porównaniu do 2019 r.

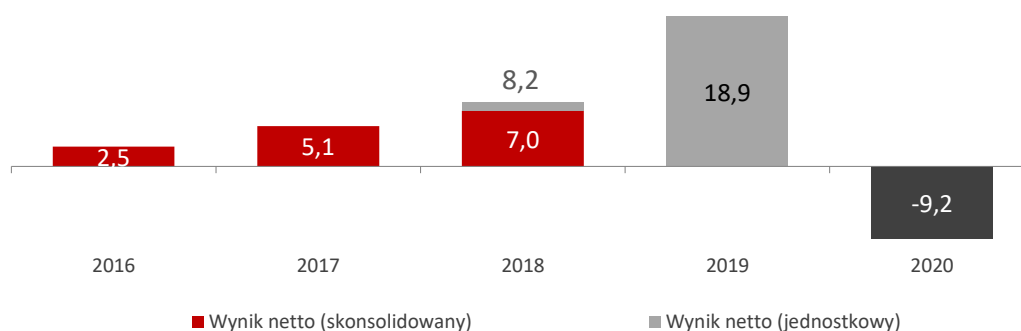
Wynik netto Banku Poczтового S.A. w 2020 roku (w mln zł)



* Wynik na instrumentach finansowych obejmuje: wynik na instrumentach finansowych wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz wynik z pozycji wymiany, wynik zrealizowany z operacji papierami wartościowymi, wynik z tytułu zaprzestania ujmowania aktywów i zobowiązań finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz przychody z tytułu dywidend.

** Wynik z tytułu odpisów obejmuje: wynik z tytułu odpisów na straty kredytowe od aktywów finansowych niewycenianych przez wynik finansowy, wynik z tytułu utraty wartości aktywów niefinansowych, wynik z tytułu modyfikacji

Wynik netto Banku Poczтового S.A. w latach 2016-2020



* - Bank w 2018 r. przestał być jednostką dominującą w rozumieniu MSSF 10 i w związku z tym na powyższym wykresie wyniki lat 2016 – 2017 zostały zaprezentowane w ujęciu skonsolidowanym, zaś za lata 2019 i 2020, w ujęciu jednostkowym. Wynik roku 2018 to wynik finansowy jaki osiągnęła Grupa Kapitałowa Banku Poczowego S.A. do czasu jej likwidacji a także wynik w ujęciu jednostkowym.

Na zmianę wyniku finansowego Banku w 2020 r. w największym stopniu wpłynęły:

- Spadek wyniku z tytułu odsetek, który wyniósł w 2020 r. 224,5 mln zł i był niższy o 38,8 mln zł (14,7%) niż w 2019 r. Obniżenie wyniku odsetkowego nastąpiło w efekcie obniżek stóp procentowych w okresie od marca do maja 2020 r. które przełożyły się na spadek przychodów odsetkowych o 62,5 mln zł. Bank dokonał obniżek oprocentowania depozytów uzyskując obniżenie kosztów odsetkowych o 23,7 mln zł. Spadek przychodów odsetkowych z tytułu kredytów Klientów Banku dotyczył głównie kredytów terminowych osób fizycznych. Na obniżenie przychodów odsetkowych wpłynęły także wakacje kredytowe dla kredytobiorców oraz koszty wynikające z tworzenia rezerw na przyszłe roszczenia związane ze zwrotem prowizji pobranej z tytułu wcześniejszej spłaty kredytów w konsekwencji wyroku TSUE. Zmiana oprocentowania depozytów bankowych przyspieszyła zmianę struktury deponowanych środków wywołując wzrost udziału środków na nieoprocentowanych rachunkach. Ponadto spadek kosztowości wynikający z kształtowania się stóp procentowych na rynku międzybankowym przełożył się na obniżenie oprocentowania środków pozyskiwanych z rynku finansowego oraz depozytów opartych na stawkach rynkowych. W grudniu 2019 r. Bank dokonał wykupu obligacji własnych w łącznej kwocie 145 mln zł i w związku z tym w 2020 r. Bank posiadał w swoim portfelu tylko zobowiązania podporządkowane o nominale 143 mln zł. To również wpłynęło na obniżenie kosztu odsetkowego w ujęciu r/r.
- Wzrost o 107,1% tj. o 25,7 mln zł wyniku zrealizowanego na instrumentach finansowych wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz wyniku z pozycji wymiany, a także z tytułu operacji papierami wartościowymi. Realizacja wyższego wyniku wynika w głównej mierze z sprzyjającego otoczenia

rynkowego w zakresie kształtowania się wyceny posiadanych przez Bank skarbowych papierów wartościowych, w rezultacie którego Bank dokonał optymalizacji portfela papierów wartościowych.

- Wzrost kosztów odpisów na straty kredytowe od aktywów finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy. W porównaniu do 2019 r., ich wartość była wyższa o 16,5 mln zł. Wpłynęło na to szereg czynników, m.in.: pogarszająca się sytuacja rynkowa związana z pandemią COVID-19 i konieczność przekwalifikowania dwóch dużych ekspozycji kredytowych Klientów instytucjonalnych do windykacji.
- Wynik na pozostałych przychodach i kosztach operacyjnych, który w porównaniu do 2019 r. był niższy o 15,1 mln zł. Na spadek wyniku z tego tytułu w stosunku do 2019 r. miało wpływ zawiązanie rezerwy kosztowej w kwocie 20,3 mln zł na zwrot prowizji z tytułu wcześniejszej spłat kredytów konsumpcyjnych w konsekwencji wyroku TSUE z dnia 11 września 2019 r.
- W trakcie 2019 r. i 2020 r. Bank realizował działania optymalizacyjne w zakresie kosztów działania, które umożliwiły uzyskanie kosztów działania niższych o 7,1 mln zł. W ich efekcie Bank obniżył koszty świadczeń pracowniczych o 3,2 mln zł., oraz koszty rzeczowe wraz z amortyzacją o 3,8 mln zł.
- Wzrost wyniku z tytułu prowizji i opłat o 2,4% (tj. o 1,1 mln zł), w efekcie wyższej dynamiki spadku kosztów prowizyjnych (o 5,7%) niż przychodów prowizyjnych (spadek o 1,5%).

Główne pozycje rachunku zysków i strat kształtowały się następująco:

Podstawowe pozycje rachunku zysków i strat Banku Pocztowego S.A (w tys. zł)				
	31.12.2020	31.12.2019	Zmiana 31.12.2020/31.12.2019 w tys. zł w %	
Dochody z działalności operacyjnej	321 196	333 227	-12 031	-3,6%
Wynik z tytułu odsetek	224 460	263 285	-38 825	-14,7%
Wynik z tytułu prowizji i opłat	47 024	45 940	1 084	2,4 %
Przychody z tytułu dywidend	110	13	97	746,2 %
Wynik na instrumentach finansowych wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz wynik z pozycji wymiany	8 096	7 416	680	9,2 %
Wynik z tytułu zaprzestania ujmowania aktywów i zobowiązań finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz inwestycji w jednostki zależne	41 506	16 573	24 933	150,4 %
Wynik na pozost. przychodach i kosztach operacyjnych	-18 594	-3 463	-15 131	436,9 %
Ogólne koszty administracyjne	-222 091	-229 167	7 076	-3,1%
Wynik z tytułu odpisów na straty kredytowe od aktywów finansowych niewycenianych przez wynik finansowy	-84 216	-67 714	-16 502	24,4 %
Wynik z tytułu utraty wartości aktywów niefinansowych	-130	-1	-129	-
Wynik z tytułu modyfikacji	-555	-578	23	-4,0%
Wynik finansowy brutto bieżącego okresu	-4 390	32 304	-36 694	-113,6%
Podatek dochodowy	-4 783	-13 362	8 579	-64,2%
Wynik finansowy netto bieżącego okresu	-9 173	18 942	-28 115	-148,4%

Wynik z tytułu odsetek

W 2020 r. wynik z tytułu odsetek stanowił główne źródło dochodów Banku. Wyniósł on 224,5 mln zł i był niższy o 38,8 mln zł, tj. 14,7% r/r.

Przychody i koszty odsetkowe (w tys. zł)				
	31.12.2020	31.12.2019	zmiana 31.12.2020/31.12.2019 w tys. zł w %	
Przychody z tytułu odsetek	253 254	315 731	-62 477	-19,8%
Przychody z tytułu należności od innych banków	467	1 353	-886	-65,5%
Przychody z tytułu należności od kredytów i pożyczek udzielonych Klientom, w tym:	212 977	265 329	-52 352	-19,7%
Od kredytów w rachunku bieżącym	2 352	4 484	-2 132	-47,5%

Od kredytów i pożyczek terminowych	210 625	260 845	-50 220	-19,3%
osoby fizyczne	180 775	231 104	-50 329	-21,8%
Klienci instytucjonalni	28 580	27 085	1 495	5,5 %
instytucje samorządowe	1 270	2 656	-1 386	-52,2%
Przychody z tytułu inwestycyjnych aktywów finansowych wycenianych w wartości godziwej przez pozostałe całkowite dochody	39 606	49 049	-9 443	-19,3%
Przychody z tytułu instrumentów zabezpieczających wycenianych w wartości godziwej przez pozostałe całkowite dochody	204	-	204	-
Koszty z tytułu odsetek	-28 794	-52 446	23 652	-45,1%
Koszty z tytułu zobowiązań wobec banków	-23	-84	61	-72,6%
Koszty z tytułu zobowiązań wobec Klientów, w tym:	-22 224	-38 930	16 706	-42,9%
Od rachunków bieżących	-3 449	-8 211	4 762	-58,0%
Od depozytów terminowych	-18 775	-30 719	11 944	-38,9%
osoby fizyczne	-16 309	-26 151	9 842	-37,6%
Klienci instytucjonalni	-2 453	-4 534	2 081	-45,9%
instytucje samorządowe	-13	-34	21	-61,8%
Koszty z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych i pożyczki podporządkowanej	-5 784	-11 917	6 133	-51,5%
Koszty z tytułu sprzedanych papierów wartościowych z udzielonym przyrzeczeniem odkupu	-202	-812	610	-75,1%
Koszty z tytułu odsetek od prawa do użytkowania aktywów	-561	-703	142	-20,2%

Spadek wyniku odsetkowego w 2020 r. w efekcie wyższego spadku przychodów niż kosztów odsetkowych tj.:

- Przychody odsetkowe wyniosły 253,3 mln zł i były o 62,5 mln zł, tj. o 19,8%, niższe niż w 2019 r. Spadek ten wynikał przede wszystkim z niższych przychodów z tytułu odsetek od kredytów terminowych osób fizycznych, o 50,3 mln zł. Na tak wysoki spadek nałożyło się kilka elementów m.in. pogarszająca się sytuacja rynkowa skutkująca spadkiem sprzedaży a w efekcie spadkiem sald kredytów osób fizycznych, spadek przychodowości wywołany trzykrotną obniżką stóp procentowych i zmiana struktury portfela kredytowego. Czynnikiem wpływającym na spadek przychodów odsetkowych było również wprowadzenie „Wakacji Kredytowych” dla kredytobiorców (w tym również w ramach Tarcz Finansowych). Dodatkowo, na obniżenie przychodów odsetkowych wpłynęły rosnące koszty związane ze zwrotem prowizji pobranych od Klientów z tytułu wcześniej spłaty kredytów (wyrok TSUE) oraz tworzeniem na ten cel rezerw. Łącznie przychody odsetkowe związane ze zwrotem pobranej prowizji w 2020 r. zostały pomniejszone o 13,9 mln zł i koszt ten był wyższy r/r o 7,7 mln zł. W porównaniu do 2019 r. o 1,5 mln zł. wzrosły przychody z tytułu kredytów segmentu Firm oraz Mieszkalnictwa, co wynikało głównie ze wzrostu salda brutto kredytów inwestycyjnych oraz przeznaczonych na nieruchomości. Przychody z tytułu inwestycyjnych aktywów finansowych wycenianych w wartości godziwej przez pozostałe całkowite dochody r/r były niższe o 9,4 mln zł. Jest to efekt spadku przychodowości papierów wartościowych ze względu na dokonywanie transakcji sprzedaży portfela obligacji co wpływa na zwiększenie dochodów pozaodsetkowych ale jednocześnie obniża wpływy odsetkowe. Spadek tych dochodów częściowo został zrekomensowany wzrostem salda.
- Koszty odsetkowe ukształtowały się na poziomie 28,8 mln zł i były o 23,7 mln zł, tj. o 45,1% niższe niż w 2019 r. Największy wpływ na spadek kosztów odsetkowych miały odsetki z tytułu depozytów terminowych osób fizycznych (o 37,6%, tj. o 9,8 mln zł). Obniżka tych kosztów jest związana z działaniami Banku podjętymi po zmianie stóp rynkowych oraz ze zmianą struktury zobowiązań Banku i spadku salda lokat terminowych osób fizycznych. Bank w 2020 r. stopniowo obniżał oprocentowanie deponowanych środków oferowanych Klientom i obecnie wynosi ono 0,01%. Na przestrzeni 2020 r. spadło saldo lokat terminowych osób fizycznych (o 19,3% tj. o 329,6 mln zł) wzrosły natomiast środki gromadzone na nieoprocentowanych rachunkach bieżących (o 26,8% tj. o 715,9 mln zł) a także, chociaż w mniejszym stopniu, na kontach oszczędnościowych (o 6,0%, tj. o 72,7 mln zł). Koszty odsetkowe z tytułu rachunków bieżących łącznie z kosztami oszczędnościowymi wyniosły 3,5 mln zł i w stosunku do 2019 r. obniżyły się o

58,0% tj. o 4,8 mln zł. Koszty odsetkowe z tytułu dłużnych papierów wartościowych oraz pożyczki podporządkowanej r/r były niższe aż o 6,1 mln zł, co jest związane ze spadkiem salda tych zobowiązań. W grudniu 2019 r. nastąpił wykup dłużnych papierów wartościowych w kwocie 145 mln zł i w portfelu Banku zostały jedynie zobowiązania podporządkowane w wysokości 143 mln zł.

Wynik z tytułu prowizji i opłat

Główną część dochodów pozaodsetkowych Banku w 2020 r. stanowił wynik z tytułu prowizji i opłat. Wyniósł on 47,0 mln zł i był o 2,4% wyższy niż w roku ubiegłym.

Przychody i koszty z tytułu prowizji i opłat (w tys. zł)				
	31.12.2020	31.12.2019	Zmiana 31.12.2020/31.12.2019	
			w tys. zł	w %
Przychody z tytułu prowizji i opłat	86 724	88 026	-1 302	-1,5%
operacji rozliczeniowych oraz operacji gotówkowych	30 914	33 794	-2 880	-8,5%
kart płatniczych i kredytowych	19 333	19 148	185	1,0 %
obsługi rachunków bankowych	17 469	16 042	1 427	8,9 %
sprzedaży produktów ubezpieczeniowych	5 086	5 038	48	1,0 %
sprzedaży funduszy inwestycyjnych	4 246	4 564	-318	-7,0%
udzielonych kredytów i pożyczek	1 466	1 062	404	38,0 %
pozostałe	8 210	8 378	-168	-2,0%
Koszty z tytułu prowizji i opłat	-39 700	-42 086	2 386	-5,7%
obsługi kart płatniczych, wypłat w bankomatach i POS-ach	-15 345	-14 362	-983	6,8 %
obsługi rachunków bieżących i lokat terminowych	-11 407	-12 681	1 274	-10,0%
obsługi kasowej i rozliczeniowej świadczonej na rzecz Banku	-3 045	-4 917	1 872	-38,1%
pozostałych usług	-9 903	-10 126	223	-2,2%

Przychody prowizyjne osiągnęły poziom 86,7 mln zł i były o 1,5% niższe niż w 2019 r. Bank zanotował przede wszystkim wzrost prowizji z tytułu obsługi rachunków bankowych. We wrześniu b.r. została wprowadzona zmiana w Taryfie Opłat i Prowizji co wpłynęło na wzrost prowizji z tytułu otwarcia i prowadzenia rachunków osób fizycznych. Bank uzyskał również wyższe prowizje z tytułu udzielonych kredytów i pożyczek z uwagi na udzielone promesy kredytowe oraz prowizje za niewykorzystane kredyty w rachunku bieżącym, w obydwu przypadkach dotyczy to Klientów instytucjonalnych. Spadek przychodów prowizyjnych odnotowano z tytułu operacji rozliczeniowych oraz operacji gotówkowych. Wpłynęły na to przede wszystkim niższe przychody z tytułu rozliczeń z ZUS – wpłat standard, wypłat gotówkowych i przelewów osób fizycznych oraz operacji przelewów z tytułu usługi Giro Płatność.

W 2020 r. koszty poniesione przez Bank z tytułu prowizji i opłat, względem 2019 r., obniżyły się 5,7% tj. o 2,4 mln zł i wyniosły 39,7 mln zł. Bank zanotował spadek kosztów prowizji i opłat głównie związanych z obsługą kasową i rozliczeniową na rzecz Banku o 38,1% tj. o 1,9 mln zł. Wpłynęły na to niższe koszty obsługi dotyczące kasowych wpłat zamkniętych oraz z tytułu usługi Giro Płatność z uwagi na niższą liczbę operacji. Spadły również koszty prowizji i opłat głównie związanych z obsługą rachunków bieżących i lokat terminowych (o 10,0%). Było to spowodowane spadkiem kosztów prowizji płaconych za usługi operacyjne urzędów pocztowych z tytułu umowy agencyjnej zawartej z Poczta Polska za pośrednictwo w sprzedaży usług bankowych, w efekcie niższej liczby obsługiwanych rachunków ROR, a także mniejszej ilości wypłat z rachunków dokonywanych za pośrednictwem listonoszy. Wzrosły natomiast koszty obsługi kart płatniczych o 6,8%, tj. o 0,9 mln zł., z uwagi na wyższe koszty administracyjne związane z obsługą kart.

Pozostałe dochody

Wynik na instrumentach finansowych wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz wynik z pozycji wymiany, wynik zrealizowany z operacji papierami wartościowymi, wynik z tytułu zaprzestania ujmowania aktywów i zobowiązań finansowych niewycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz przychody z tytułu dywidend w 2020 r. wyniosły 49,7 mln zł i były wyższe o 25,7 mln zł niż w r. poprzednim.

Wzrost wynikał przede wszystkim z dodatniej wyceny skarbowych papierów wartościowych, w rezultacie czego Bank kontynuował optymalizację portfela papierów wartościowych oraz zrealizował dodatkowy zysk na sprzedaży papierów wartościowych.

W 2020 r. pozostałe dochody operacyjne (saldo pozostałych przychodów/ kosztów operacyjnych) wyniosły (-) 18,6 mln zł wobec (-) 3,5 mln zł w 2019 r.

Pozostałe przychody i koszty operacyjne Banku Poczowego S.A. (w tys. zł)				
	31.12.2020	31.12.2019	Zmiana 31.12.2020/31.12.2019 w tys. zł	w%
Pozostałe przychody operacyjne	5 217	4 674	543	11,6 %
Przychody z tytułu rozwiązania rezerw na przyszłe zobowiązania*	82	60	22	36,7 %
Przychody uboczne Banku, w tym:	2 027	1 642	385	23,4 %
- przychody ze sprzedaży towarów i usług	119	139	(20)	-14,4%
- inne przychody uboczne	1 908	1 503	405	26,9 %
Przychody z tytułu spłaty kosztów windykacji należności komorniczych i sądowych	1 837	2 297	-460	-20,0%
Przychody z tytułu odszkodowań, kar i grzywien	500	74	426	575,7 %
Inne pozostałe przychody operacyjne	771	601	170	28,3 %
Pozostałe koszty operacyjne	-23 811	-8 137	-15 674	192,6 %
Utworzenie rezerw na przyszłe zobowiązania	-2 516	-1 865	-651	34,9 %
Wynik z tytułu sprzedaży, likwidacji rzeczowych aktywów trwałych	-54	-281	227	-80,8%
Koszty z tytułu spisania należności	-4	-121	117	-96,7%
Koszty z tytułu przekazania darowizn	-333	-103	-230	223,3 %
Rezerwa na potencjalny zwrot klientom prowizji i opłat	-20 271	-5 617	-14 654	260,9 %
Pozostałe	-633	-150	-483	322,0 %

Pozostałe przychody operacyjne wyniosły 5,2 mln zł i były o 0,5 mln zł wyższe niż w analogicznym okresie 2019 r. W 2020 r. zmieniła się struktura uzyskiwanych przychodów operacyjnych, zmniejszyły się przychody z tytułu spłat kosztów windykacji należności komorniczych i sądowych wzrosły natomiast inne przychody uboczne, np. związane z programami wsparcia MasterCard i Visa. Wzrosły również pozostałe przychody operacyjne w związku z uzyskaniem przez Bank odszkodowania z tytułu fraudu (0,5 mln zł).

Pozostałe koszty operacyjne wyniosły 23,8 mln zł i były wyższe o 15,7 mln zł. Wzrost dotyczył przede wszystkim kosztów pozostałych. W październiku i grudniu 2020 r. Bank dokonał zawiązania rezerwy kosztowej w łącznej kwocie 20,3 mln zł na zwrot prowizji pobranej od Klientów z tytułu wcześniejszej spłaty kredytów. W porównaniu do 2019 r. rezerwa ta była wyższa o 14,7 mln zł. Wzrosły również rezerwy na przyszłe zobowiązania w związku z utworzeniem rezerw na sprawy sporne związane z wyrokiem TSUE. Wzrost kosztów darowizn wynikał z przekazania Fundacji Pocztoży Dar 0,2 mln zł na rzecz walki z pandemią.

Ogólne koszty administracyjne

W 2020 r. ze względu na pogarszającą się sytuację finansową Bank skoncentrował się na optymalizacji kosztów. Efekt to spadek kosztów działania o 3,1% tj. o 7,1 mln zł.

Koszty administracyjne z amortyzacją (w tys. zł)						
	31.12.2020	Struktura 31.12.2020	31.12.2019	Struktura 31.12.2019	Zmiana 31.12.2020/31.12.2019 w tys. zł	Zmiana 31.12.2020/31.12.2019 w %
Koszty administracyjne z amortyzacją	-222 091	100,0%	-229 167	100,0%	7 076	-3,1%
Świadczenia pracownicze	-102 920	46,3%	-106 157	46,3%	3 237	-3,0%
Koszty rzeczowe	-81 693	36,8%	-84 654	36,9%	2 961	-3,5%
Amortyzacja	-37 478	16,9%	-38 356	16,7%	878	-2,3%

Głównym elementem kosztów działania Banku były świadczenia pracownicze. Na 31.12.2020 r. zamknęły się one kwotą 102,9 mln zł i były niższe o 3,0% (tj. o 3,2 mln zł) w relacji do 31.12.2019 r. Obniżyły się zarówno świadczenia na rzecz pracowników jak i koszty rzeczowe (o 3,5%) oraz amortyzacja (o 2,3%). Spadek kosztów świadczeń pracowniczych jest efektem optymalizacji zatrudnienia w Banku oraz stopniową likwidacją nierentownych placówek. Na koniec br. liczba etatów wyniosła 1322 i w porównaniu do końca 2019 r. zmniejszyła się o 88 etatów. Podobnie jak w 2019 r. zwiększeniu uległy koszty wynagrodzeń przypadające na etat co wiąże się z działaniami jakie podejmuje Bank aby pozyskać kandydatów na specjalistyczne stanowiska pracy wymagające rzadkich kompetencji. W wielu obszarach Banku wzrastają wymagania wobec pracowników, wiążące się z coraz większą ilością pracy, związanej z zapewnieniem zgodności działalności z regulacjami prawnymi i normami (*compliance*) wynikającymi z wymogów nakładanych na sektor bankowy przez regulatorów. Postępująca w szybkim tempie konkurencyjność wynagrodzeń na rynku pracy odczuwana jest również w sieci sprzedaży. Sytuacja ta wpływa na konieczność adekwatnego kształtowania wynagrodzeń stałych i zmiennych dla pracowników.

W 2020 r. Bank poniósł koszty rzeczowe w wysokości 81,7 mln zł, tj. o 3,0 mln zł niższe niż w 2019 r. Spadek kosztów to efekt kontynuacji ścisłej dyscypliny kosztowej mającej na celu zrekomensowanie wzrostu kosztów związanych z regulacjami zewnętrznymi. Bank, w związku ze zmianą stawek opłat na rzecz BFG poniósł w tym obszarze koszty wyższe o 5,6 mln zł. Inne grupy wydatków, które w porównaniu do 2019 r. były wyższe to: usługi telekomunikacyjne w związku z wprowadzeniem silnego uwierzytelniania SMS (dyrektywa PSD2) oraz koszty wsparcia technicznego dla systemów informatycznych; podatek od instytucji finansowych; koszty usług komunalnych czy koszty doradztwa i audytu. Wzrost kosztów w tych obszarach został zrekomensowany niższymi wydatkami głównie na promocję i reklamę, a także dotyczące serwisu oprogramowania oraz remonty i naprawy.

Spadek kosztów amortyzacji to efekt naturalnego zakończenia amortyzacji części majątku, działań Banku ograniczających poziom inwestycji a także korekty stawek amortyzacyjnych w efekcie przeglądu majątku trwałego.

Wynik z tytułu odpisów na straty kredytowe od aktywów finansowych niewycenianych przez wynik finansowy

Na 31.12.2020 r. roczne koszty z tytułu utworzenia odpisów na straty kredytowe od aktywów finansowych niewycenianych przez wynik finansowy wyniosły 84,2 mln zł i były o 16,5 mln zł (o 24,4%) wyższe niż na 31.12.2019 r.

Wynik z tytułu odpisów na kredyty i pożyczki udzielone osobom fizycznym był o 27,9% niższy niż w 2019 r. ze względu na zmniejszenie ryzyka w kategorii kredyty gotówkowe i ratalne. Mimo negatywnych zmian w otoczeniu makroekonomicznym wywołanych pandemią COVID-19, w 2020 r. zidentyfikowano mniejszy poziom

niewykonania zobowiązań niż w poprzednim roku. Mogło być to spowodowane nadaniem możliwości zawieszenia spłat rat kredytowych (moratoria kredytowe).

Największy negatywny wpływ w 2020 r. na wynik z tytułu odpisów na straty kredytowe miało pogorszenie jakości portfela kredytów korporacyjnych. Dla kilku wysokokwotowych zaangażowań kredytowych m.in. ze względu na pandemię COVID-19 wystąpiły przesłanki niewykonania zobowiązania. W wyniku indywidualnej wyceny Bank stworzył adekwatne do zidentyfikowanego ryzyka odpisy.

Wynik z tytułu odpisów na straty kredytowe od aktywów finansowych niewycenianych przez wynik finansowy (w tys. zł)				
	31.12.2020	31.12.2019	Zmiana 31.12.2020/31.12.2019	
			w tys. zł	w %
Kredyty i pożyczki udzielone Klientom, w tym:	-84 216	-67 714	-16 502	24,4%
osoby fizyczne	-36 322	-50 385	14 063	-27,9%
kredyty w rachunku bieżącym	3 300	-247	3547	-1436,0%
kredyty gotówkowe i ratalne	-33 510	-59 956	26 446	-44,1%
pożyczki hipoteczne	-1 423	3 573	-4 996	-139,8%
kredyty na nieruchomości	-4 354	6 340	-10 694	-168,7%
kredyty w rachunku karty kredytowej	-335	-95	-240	252,6%
Klienci instytucjonalni	-46 433	-16 546	-29 887	180,6%
instytucje samorządowe	6	10	-4	-40,0%
Pozostałe aktywa	-1 467	-793	-674	85,0%

6.2. Podstawowe wskaźniki operacyjne

W 2020 r. Bank wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE netto) na poziomie minus 1,48% i był on o 4,67 p.p. niższy niż na 31.12.2019 r., o czym zadecydował poziom straty netto.

Spadek dochodów (o 8,2% r/r) przy jednoczesnym spadku kosztów działania (o 3,1% r/r), przełożył się na pogorszenie relacji koszty/przychody (C/I). Na 31.12.2020 r. wskaźnik C/I dla Banku Pocztowego wyniósł 73,4%, i był niższy o 3,9 p.p. w porównaniu do 31.12.2019 r.

Podstawowe wskaźniki finansowe			
	31.12.2020	31.12.2019	Zmiana 31.12.2020/31.12.2019
Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE netto) (w %) ¹	-1,48	3,19	-4,67 p.p.
Wskaźnik zwrotu z aktywów (ROA netto) (w %) ²	-0,11	0,24	-0,35 p.p.
Koszty z amortyzacją / dochody (C/I) (w %) ³	73,4	69,5	3,9 p.p.
Marża odsetkowa netto (w %) ⁴	2,61	3,38	-0,77 p.p.
Współczynnik wypłacalności (CAR) (w %) ⁵	17,9	17,1	0,8 p.p.
Tier 1 ⁵	15,4	14,4	1,0 p.p.
Udział kredytów z rozpoznaną utratą wartości w portfelu kredytowym (NPL) (w %) ⁶	11,1	9,8	1,3 p.p.

1. Wskaźnik ROE netto liczony jako relacja urocznionego zysku netto za okres od 01.01.2020 r. do 31.12.2020 r. oraz średnich kapitałów własnych (liczonych jako średnia ze stanu kapitałów własnych na koniec poszczególnych okresów: analizowany okres sprawozdawczy i koniec r. poprzedzający analizowany okres) nie uwzględniający zysku netto za dany rok.
2. Wskaźnik ROA netto liczony jako relacja urocznionego zysku netto za okres od 01.01.2020 r. do 31.12.2020 r. oraz średnich aktywów (liczonych jako średnia ze stanu aktywów na koniec poszczególnych okresów: analizowany okres sprawozdawczy i koniec r. poprzedzający analizowany okres)
3. Wskaźnik Koszty z amortyzacją/dochody (C/I) liczony jako relacja ogólnych kosztów administracyjnych z amortyzacją do całkowitych dochodów (wynik odsetkowy, wynik z tytułu prowizji i opłat, wynik na instrumentach finansowych wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz wynik z pozycji wymiany, wynik zrealizowany na pozostałych instrumentach finansowych, pozostałe przychody i koszty operacyjne).
4. Marża odsetkowa netto liczona jako relacja wyniku odsetkowego za dany okres oraz średniego poziomu aktywów z dwóch stanów (na koniec bieżącego okresu i końca r. poprzedzającego). W przypadku wyliczenia marży odsetkowej netto na podstawie średnich aktywów (liczonych jako średnia aktywów ze stanów dziennych)wynosi: 31.12.2020 r. 2,56%, 31.12.2019 r. 3,27%.
5. Współczynnik wypłacalności (CAR) i Tier 1 wyliczone zostały zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 r. w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych.
6. Udział kredytów z rozpoznaną utratą wartości w portfelu kredytowym (NPL) na 31.12.2020 r. i 31.12.2019 r. liczony jako relacja kredytów z koszyka 3 do kredytów i pożyczek udzielonych Klientom (wartość brutto).

Na koniec 2020 r. udział kredytów w koszyku 3 w portfelu kredytowym ogółem (NPL) wyniósł 11,1% wobec 9,8% rok wcześniej. O pogorszeniu wskaźnika NPL zdecydował wzrost salda kredytów w koszyku 3 (o 9,8%) przy jednoczesnym spadku salda kredytów ogółem (o 3,9%) .

6.3. Sprawozdanie z sytuacji finansowej - główne pozycje bilansu

Suma bilansowa na 31.12.2020 r. wyniosła 9 169,9 mln zł i była wyższa o 1 162,0 mln zł, tj. o 14,5% w porównaniu ze stanem na koniec 2019 r.

Główne pozycje bilansu Banku Poczowego S.A. (w tys. zł)						
	31.12.2020	Struktura 31.12.2020	31.12.2019	Struktura 31.12.2019	31.12.2020/31.12.2019 w tys. zł	31.12.2020/31.12.2019 w %
Kasa, środki w Banku Centralnym	591 331	6,5%	104 235	1,3%	487 096	467,3 %
Należności od innych banków	18 883	0,2%	20 023	0,3%	-1 140	-5,7%
Kredyty i pożyczki udzielone klientom	4 921 215	53,7%	5 120 583	63,9%	-199 368	-3,9%
Inwestycyjne aktywa finansowe	3 335 521	36,4%	2 461 364	30,7%	874 157	35,5 %
Majątek trwały netto, w tym:	131 759	1,4%	146 211	1,8%	-14 452	-9,9%
- prawa do użytkowania aktywów	23 960	0,3%	31 997	0,4%	-8 037	-25,1%
Inne aktywa	171 211	1,9%	155 554	1,9%	15 657	10,1 %
Suma aktywów	9 169 920	100,0%	8 007 970	100,0%	1 161 950	14,5 %
Zobowiązania wobec innych banków	9 355	0,1%	60 971	0,8%	-51 616	-84,7%
Zobowiązania wobec klientów	8 234 747	89,8%	7 047 818	88,0%	1 186 929	16,8 %
Zobowiązania podporządkowane	142 039	1,5%	142 078	1,8%	-39	0,0%
Inne zobowiązania, w tym:	150 377	1,6%	143 710	1,8%	6 667	4,6 %
- zobowiązania z tytułu leasingu finansowego	26 181	0,3%	33 323	0,4%	-7 142	-21,4%
Suma zobowiązań	8 536 518	93,1%	7 394 577	92,3%	1 141 941	15,4 %
Kapitał własny ogółem	633 402	6,9%	613 393	7,7%	20 009	3,3 %
Suma zobowiązań i kapitału własnego	9 169 920	100,0%	8 007 970	100,0%	1 161 950	14,5 %

Inne aktywa obejmują: Aktywa finansowe przeznaczone do obrotu, Instrumenty finansowe zabezpieczające, Należności z tytułu bieżącego podatku dochodowego, Inwestycje w jednostkach zależnych, Należności z tytułu bieżącego podatku dochodowego, Aktywa lub składniki aktywów z tytułu odroczonego podatku dochodowego netto, Pozostałe aktywa

Inne zobowiązania obejmują: Zobowiązania finansowe przeznaczone do obrotu, Instrumenty finansowe zabezpieczające, Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego, Rezerwy, Pozostałe zobowiązania

Aktywa

W 2020 r. zaszły następujące zmiany w strukturze aktywów:

- Spadła wartość głównego elementu aktywów Banku tj. wartość netto kredytów i pożyczek udzielonych Klientom. Na 31.12.2020 r. osiągnęły one poziom 4 921,2 mln zł i obniżyły się o 199,4 mln zł w ciągu roku. Kredyty i pożyczki przedstawiały 53,7% całości aktywów Banku (wobec 63,9% na koniec 2019 r.). Bank odnotował spadek salda kredytów netto we wszystkich grupach segmentacyjnych Klientów. Salda kredytów netto osób fizycznych ogółem obniżyły się o 3,9% i dotyczyło to wszystkich kategorii. Najwyższy spadek wystąpił w kredytach gotówkowych i ratalnych (o 5,6% tj. o 89,7 mln zł) oraz na kredytach nieruchomości (o 2,2% tj. o 55,5 mln zł). Na spadek salda kredytów osób fizycznych w 2020 r. wpłynęła m.in. pogarszająca się sytuacja gospodarcza wywołana pandemią co poskutkowało niższą sprzedażą wolumenu kredytów (spadek r/r 35,2%) oraz spisania i sprzedaż wierzytelności dokonywana przez Bank. Kwota spisanych i sprzedanych wierzytelności osób fizycznych wyniosła 72,2 mln zł (w tym kapitał 53,4 mln zł). Saldo kredytów netto Klientów instytucjonalnych i instytucji samorządowych łącznie obniżyło się r/r o 4,0% tj. o 34,4 mln zł. W tym obszarze sprzedaż wolumenu również obniżyła się i stanowiła 59,5% wartości z 2019 r.
- Wzrósł poziom inwestycyjnych aktywów finansowych. Wyniosły one 3 335,5 mln zł wobec 2 461,4 mln zł na koniec 2019 r., co było przede wszystkim wynikiem reinwestycji rosnących sald depozytów klientowskich, głównie w Obligacje Skarbu Państwa.

Pasywa

W 2020 r. zaszły następujące zmiany w strukturze pasywów:

- Wzrosła wartość zobowiązań wobec Klientów. Na 31.12.2020 r. ukształtowały się one na poziomie 8 234,7 mln zł, czyli wzrosły o 1 186,9 mln zł w ciągu analizowanego roku. Wzrost dotyczył zarówno Klientów instytucjonalnych (o 53,1% tj. o 698,7 mln zł) jak i osób fizycznych (o 8,1% tj. o 455,7 mln zł) . W strukturze terminowej wzrost dotyczył głównie zobowiązań bieżących. Zobowiązania wobec Klientów stanowiły 89,8% sumy bilansowej wobec 88,0% na koniec 2019 r.
- Bank na koniec 2020 r. nie posiadał zobowiązań z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych. W grudniu 2019 zostały wykupione obligacje serii B5 o nominale 145 mln zł. W portfelu Banku zostały zobowiązania podporządkowane w kwocie kapitału 143 mln zł.
- Kapitały własne wynosiły 633,4 mln zł, a na jego wzrost wpłynął kapitał rezerwowy. Udział kapitałów własnych w całości pasywów obniżył się do poziomu 6,9% z 7,7% wg stanu na koniec 2019 r.

7. Zarządzanie głównymi rodzajami ryzyka

7.1. Cele i zasady zarządzania ryzykiem

Głównym celem zarządzania ryzykiem w Banku jest zapewnienie bezpieczeństwa środkom powierzonym przez Klientów oraz zapewnienie skuteczności realizacji celów strategicznych poprzez podejmowanie decyzji nakierowanych na maksymalizację uzyskiwanych dochodów w dłuższym horyzoncie czasowym, przy podejmowaniu akceptowalnego poziomu ryzyka.

Zarządzanie ryzykiem w Banku jest procesem zintegrowanym i odbywa się w oparciu o wymogi nadzorcze oraz o wewnętrzne regulacje zatwierdzone przez Radę Nadzorczą oraz Zarząd Banku. Obowiązujące regulacje wewnętrzne w tym zakresie podlegają okresowej weryfikacji stosownie do zmian uwarunkowań zewnętrznych i wewnętrznych funkcjonowania Banku Poczтового.

W Banku przyjęto 3-stopniowy schemat organizacji regulacji wewnętrznych w zakresie zarządzania ryzykiem.

Ogólne ramy zarządzania ryzykiem zostały określone w następujących dokumentach przyjętych przez Radę Nadzorczą:

- Polityce zarządzania ryzykiem w Banku Poczтовым S.A.,
- Polityce zarządzania kapitałem w Banku Poczтовым S.A.,
- Strategii rozwoju Banku Poczтового S.A. w latach 2021-2024,
- Planie Finansowym Banku Poczтового S.A. na 2020 r. oraz jego aktualizacji,
- Strategii zarządzania ryzykiem w Banku Poczтовым S.A. na 2020 r.

Ich uszczegółowieniem są, zaakceptowane przez Zarząd Banku Poczтового, zasady zarządzania poszczególnymi rodzajami ryzyka. Delegują one obowiązki na poziom poszczególnych departamentów i biur. Na ich podstawie opracowano szczegółowe procedury operacyjne zawierające opis poszczególnych czynności (w tym kontrolnych) przeprowadzanych przez wydziały, zespoły i stanowiska.

Funkcjonujące w Banku: system zarządzania ryzykiem i system kontroli wewnętrznej są zorganizowane na trzech, niezależnych poziomach. Zgodnie z zapisami Rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 6 marca 2017 r. w sprawie systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej, polityki wynagrodzeń oraz szczegółowego sposobu szacowania kapitału wewnętrznego w bankach (Dz.U.2017.637). Na pierwszy poziom składa się zarządzanie ryzykiem w działalności operacyjnej Banku, które jest realizowane przez poszczególne komórki organizacyjne w związku z prowadzoną przez nie działalnością. Na drugi poziom składa się zarządzanie ryzykiem przez pracowników w specjalnie powoływanych komórkach organizacyjnych, niezależnych od zarządzania ryzykiem na poziomie pierwszym oraz działalność komórki ds. zgodności. Na trzeci poziom składa się działalność komórki audytu wewnętrznego.

W systemie zarządzania ryzykiem uczestniczą:

- Rada Nadzorcza oraz funkcjonujący w ramach Rady Komitet Ryzyka,
- Zarząd Banku,
- komitety ds. zarządzania ryzykiem powołane przez Zarząd, zgodnie z obowiązującymi regulacjami wewnętrznymi,
- komórki organizacyjne odpowiedzialne za bieżące zarządzanie ryzykiem powstałym w związku z prowadzoną przez nie działalnością operacyjną (tzw. pierwszy poziom zarządzania ryzykiem),
- komórki organizacyjne koordynujące proces zarządzania poszczególnymi zidentyfikowanymi rodzajami ryzyka na drugim poziomie (tzw. Monitorujący Ryzyko), w tym w szczególności komórka ds. zgodności w zakresie zarządzania ryzykiem braku zgodności w ramach systemu kontroli wewnętrznej,

- komórka audytu wewnętrznego,
- pozostałe komórki organizacyjne.

Docelowa struktura ryzyka Banku jest uwarunkowana zdefiniowanym „apetytem na ryzyko”. Apetyt na ryzyko określa gotowość do podejmowania określonej wielkości ryzyka w określonym horyzoncie czasowym i jest akceptowany przez Zarząd. Apetyt na ryzyko stanowi istotny element Strategii Banku i Planu Finansowego zatwierdzanych przez Radę Nadzorczą.

Efektom prowadzonych działań w zakresie identyfikacji i pomiaru poszczególnych rodzajów ryzyka jest określenie, które z nich są istotne z punktu widzenia Banku Poczowego, ich klasyfikacja z punktu widzenia stałej oceny istotności (ryzyka trwale istotne i okresowo istotne), a także z perspektywy celowości pokrycia danego ryzyka kapitałem.

Jako ryzyko trwale istotne Bank Pocztowy uznaje następujące rodzaje ryzyka:

- ryzyko kredytowe,
- ryzyko operacyjne,
- ryzyko stopy procentowej księgi bankowej,
- ryzyko płynności.

Dodatkowo Bank identyfikuje następujące istotne rodzaje ryzyka:

- ryzyko strategiczne,
- ryzyko braku zgodności,
- ryzyko cyklu gospodarczego,
- ryzyka outsourcingu,
- ryzyko reputacji,
- ryzyko rezydualne,
- ryzyko koncentracji,
- ryzyko modeli.

7.2. Ryzyko kredytowe

Ryzyko kredytowe jest to ryzyko, na jakie narażony jest Bank z tytułu zawarcia transakcji kredytowych, skutkujące możliwością nieodzyskania udzielonych kwot, utratą dochodu lub poniesieniem straty finansowej. Jest ono wypadkową z obszaru opracowania i wprowadzenia produktu kredytowego, procesu kredytowania, a z drugiej strony działań ograniczających możliwość poniesienia strat. W ramach ryzyka kredytowego Bank uwzględnia zarówno ryzyko kontrahenta, jak również ryzyko rozliczenia i dostawy.

Ustalając bieżącą politykę zarządzania ryzykiem kredytowym, Bank Pocztowy ma przede wszystkim na względzie utrzymanie ustalonego w strategii poziomu apetytu na ryzyko mierzonego wskaźnikiem NPL, NPL cover oraz poziomem krzywej vintage, a także wskaźnikiem PD dla nowej produkcji kredytów gotówkowych. Inne istotne czynniki brane pod uwagę to utrzymanie właściwego poziomu kapitału, przestrzeganie stosowanych przez Bank limitów dotyczących działalności kredytowej, analiza mocnych i słabych stron działalności kredytowej oraz przewidywane możliwości i zagrożenia dla jej dalszego rozwoju. Polityka w zakresie akceptowalnego poziomu ryzyka kredytowego uwzględnia również cykliczność procesów ekonomicznych oraz zmiany zachodzące w samym portfelu ekspozycji kredytowych.

Bank Pocztowy kieruje się m.in. następującymi zasadami w procesie zarządzania ryzykiem kredytowym:

- analizuje ryzyko kredytowe pojedynczej ekspozycji kredytowej, portfela kredytowego i wymóg kapitałowy z tytułu ryzyka kredytowego,

- stosuje limity wewnętrzne i zewnętrzne wynikające odpowiednio z apetytu na ryzyko w różnych obszarach portfela kredytowego oraz wynikające z Prawa bankowego i realizacji rekomendacji KNF,
- funkcje związane z bezpośrednią analizą wniosków, oceną ryzyka i podejmowaniem decyzji kredytowych są oddzielone od funkcji związanych z pozyskiwaniem Klientów (sprzedażą produktów bankowych),
- podstawowym kryterium zawierania transakcji kredytowych jest posiadanie zdolności i wiarygodności kredytowej przez Klienta,
- podejmowanie decyzji kredytowych w Banku Poczтовым odbywa się zgodnie z trybem i kompetencjami określonymi w przepisach wewnętrznych dotyczących oceny ryzyka kredytowego i podejmowania decyzji kredytowych,
- każda transakcja kredytowa od momentu zawarcia do pełnego rozliczenia jest monitorowana w zakresie wykorzystania kredytu, terminowości spłat, prawnych zabezpieczeń kredytu, powiązań kapitałowo-organizacyjnych dłużnika, a w przypadku Klientów instytucjonalnych również pod względem bieżącej sytuacji ekonomiczno – finansowej,
- okresowo monitorowana jest sytuacja ekonomiczno-finansowa poszczególnych zakładów ubezpieczeń dostarczających zabezpieczenia kredytów oraz dostarczanie i opłacanie przez Klientów polis i cesji praw z polis ubezpieczeniowych,
- okresowo monitorowane są zmiany zachodzące na rynku nieruchomości oraz założenia i ramy prawno-ekonomiczne dokonywanych ocen wartości nieruchomości przyjmowanych jako zabezpieczenia ekspozycji kredytowych.

Zarządzanie ryzykiem kredytowym odbywa się na podstawie pisemnych zasad i procedur, w których są określone metody identyfikacji, pomiaru, monitorowania, limitowania oraz raportowania ryzyka kredytowego. W regulacjach jest określony zakres kompetencji poszczególnych jednostek w procesie zarządzania ryzykiem kredytowym.

W celu wyznaczenia poziomu ryzyka kredytowego Bank Pocztowy wykorzystuje m. in. następujące metody jego pomiaru:

- prawdopodobieństwo wystąpienia zdarzenia powodującego stratę (PD),
- strata w wyniku zdarzenia powodującego stratę (LGD),
- udział i strukturę kredytów z utratą wartości (NPL),
- wskaźnik pokrycia kredytów z utratą wartości odpisami aktualizującymi (NPL coverage),
- miary efektywności modeli scoringowych (m.in. Gini, PSI ratio),
- koszt ryzyka.

Bank przeprowadza cykliczne przeglądy realizacji przyjętej polityki zarządzania ryzykiem kredytowym. Przeglądowi i modyfikacji podlegają przede wszystkim:

- przepisy wewnętrzne dotyczące oceny i monitorowania ryzyka kredytowego Klienta oraz weryfikacji wartości prawnych zabezpieczeń – dostosowywane są one do zmieniających się warunków rynkowych, specyfiki działalności typów (grup) Klientów, przedmiotu kredytowania oraz określenia minimalnych wymogów stosowania obligatoryjnych form prawnych zabezpieczeń,
- wewnętrzny system limitowania działalności kredytowej oraz ustalania kompetencji decyzyjnych odnośnie podejmowania decyzji kredytowych,
- system identyfikacji, oceny i raportowania ryzyka kredytowego Komitetom Kredytowym, Zarządowi i Radzie Nadzorczej,
- maksymalne poziomy adekwatności wartości wskaźników wykorzystywanych przy ocenie ryzyka kredytowego oraz akceptowane formy wkładu własnego dla detalicznych kredytów mieszkaniowych,
- modele scoringowe oraz narzędzia informatyczne wykorzystywane w procesie zarządzania ryzykiem kredytowym.

System raportowania składa się między innymi z następujących elementów:

- raportowania o poziomie ryzyka kredytowego, w tym analiz vintage, informacji o wykorzystaniu limitów oraz jakości i skuteczności procesów kredytowych,
- raportów z przeprowadzonych testów warunków skrajnych, przeglądu limitów oraz analiz backtestów dla odpisów aktualizacyjnych,
- analiz rynku nieruchomości oraz badania aktualnej wartości zabezpieczeń ekspozycji kredytowych,
- przeglądu realizacji zasad polityki ryzyka kredytowego.

Bank przygotowuje następujące cykliczne raporty dotyczące ekspozycji na ryzyko kredytowe:

- raport miesięczny dla Zarządu i Komitetu Kredytowego,
- raport kwartalny dla Rady Nadzorczej i Zarządu.

Jakość portfela

W 2020 r. poziom wskaźnika NPL wyniósł 11,1% i był wyższy o 1,3 p.p. w porównaniu z 2019 r. Wzrost nastąpił na skutek pogorszenia jakości portfela kredytów korporacyjnych przy jednoczesnym zmniejszeniu salda nowej sprzedaży. Dla kilku wysokokwotowych zaangażowań kredytowych dla Klientów z branży budownictwo, działalność związana z obsługą rynku nieruchomości, działalność związana z zakwaterowaniem i usługami gastronomicznymi, m.in. ze względu na pandemię COVID-19 wystąpiły przesłanki niewykonania zobowiązania.

Poziom NPL dla osób fizycznych w 2020 r. pozostał na zbliżonym poziomie (10,2%), jak w 2019 r (10,3%). Na utrzymanie szkodowości portfela kredytowego, mimo negatywnych zmian w otoczeniu makroekonomicznym wywołanych pandemią COVID-19, mogły mieć wpływ moratoria kredytowe skutkujące zawieszeniem spłaty kredytów.

W 2020 r. Bank, poza standardowymi działaniami windykacyjnymi, podejmował dodatkowe działania w kierunku redukcji wskaźnika udziału kredytów z utratą wartości w portfelu kredytowym (wskaźnik NPL) takie jak spisania oraz sprzedaże kredytów w stanie niewykonania zobowiązania uznanych za nieściągalne. W 2020 r. dokonano spisania oraz sprzedaży części portfela kredytowego w kwocie 74,4 mln zł (w tym część kapitałowa 54,8 mln zł).

Od 1 stycznia 2018 r. obowiązuje nowy standard rachunkowości MSSF 9 Instrumenty finansowe, który zastąpił dotychczasowy standard MSR 39 Instrumenty finansowe: ujmowanie i wycena. Zmianie uległy m.in. klasyfikacja i wycena instrumentów finansowych oraz rozpoznawanie i kalkulacja utraty ich wartości. Dane za okresy wcześniejsze nie zostały przekształcone, co wpływa na porównywalność w zakresie wybranych pozycji.

Jakość portfela - udział kredytów z rozpoznaną utratą wartości w portfelu kredytowym brutto						
	31.12.2016*	31.12.2017*	31.12.2018**	31.12.2019**	31.12.2020**	Zmiana 31.12.2020/31.12.2019
Grupa ogółem	8,9%	10,8%	13,2%	9,8%	11,1%	1,3 p.p.
dla osób fizycznych	8,5%	10,8%	13,4%	10,3%	10,2%	-0,1 p.p.
dla Klientów instyt.	15,7%	14,6%	14,3%	8,0%	16,2%	8,2 p.p.
dla Klientów samorządowych	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0 p.p.

* - dane wg MSR39

** - dane wg MSSF9

	31.12.2016*	31.12.2017*	31.12.2018**	31.12.2019**	31.12.2020**	Zmiana 31.12.2020/31.12.2019
Grupa ogółem	486 247	561 507	711 739	545 921	599 379	53 458
dla osób fizycznych	402 338	487 149	617 973	479 742	459 509	-20 233
dla Klientów instyt.	83 909	74 358	93 766	66 179	139 870	73 691
dla Klientów samorządowych	0	0	0	0	0	0

* - dane wg MSR39

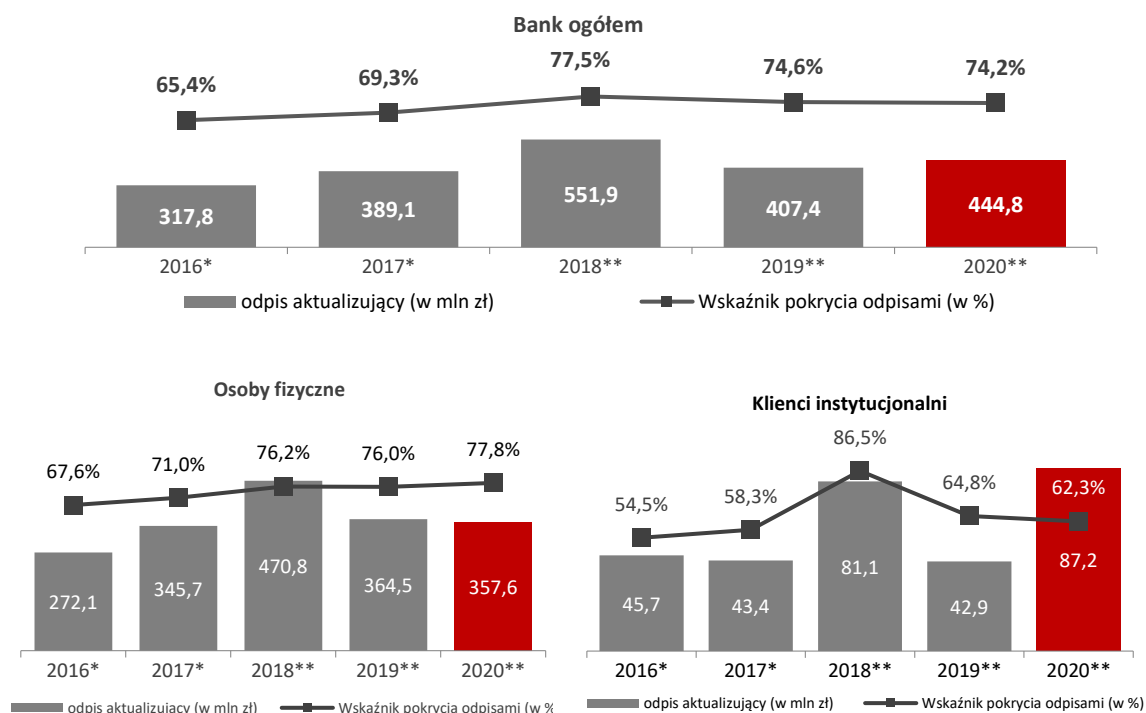
** - dane wg MSSF9

Odpisy z tytułu utraty wartości

Na 31 grudnia 2020 r. wskaźnik pokrycia kredytów z utratą wartości odpisami (ang. coverage ratio) wyniósł 74,2%. Na kredytach dla osób fizycznych cover zwiększył się o 1,8 p.p. co związane jest z dojrzewaniem portfela kredytowego oraz pogorszeniem grupowych parametrów ryzyka kredytowego uwzględniających wpływ pandemii COVID-19.

Na kredytach dla Klientów instytucjonalnych nastąpił spadek poziomu pokrycia odpisami. Segment ten cechuje się małą granularnością, stąd identyfikacja nowych pojedynczych, ale wysokowotowych defaultów dla MŚP w 2020 r skutkowało spadkiem poziomu obrezerwowania ogółem. Odpis dla znacznej części segmentu był wyznaczany metodą indywidualną w sposób adekwatny do poziomu ryzyka pojedynczych kredytów, ale ze zróżnicowanym poziomem pokrycia odpisami pojedynczych ekspozycji, który jest uzależniony np. od wyceny przyjętych zabezpieczeń. Spadek pokrycia na kredytach dla Klientów instytucjonalnych skutkowało spadkiem na poziomie całego portfela kredytowego Banku.

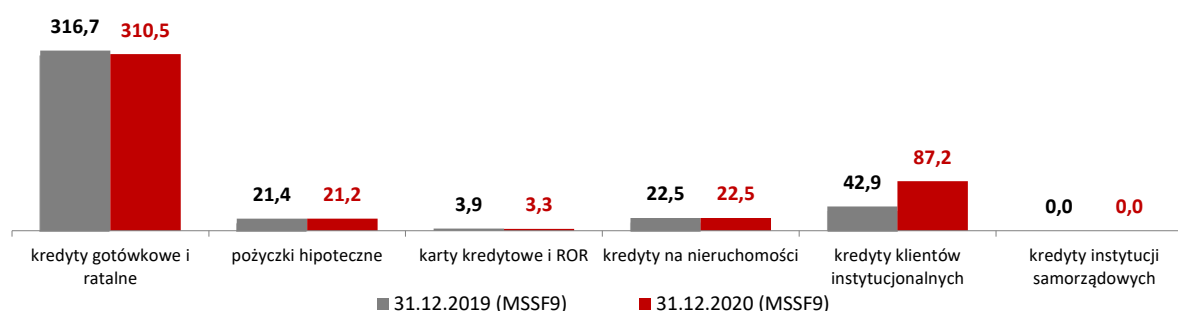
Dane do 31 grudnia 2017 r nie zostały przekształcone, co wpływa na porównywalność na poniższych wykresach. Wdrożenie MSSF 9 skutkowało m.in. wzrostem wartości bilansowej odpisów. Wzrost na 1 stycznia 2018 r. w porównaniu ze stanem na 31 grudnia 2017 (MSR 39) wynikał z likwidacji kont odsetek oraz prowizji zastrzeżonych (93,5 mln zł) oraz zmiany metodologii szacowania oczekiwanych strat kredytowych (77,3 mln zł).



* - dane wg MSR39

** - dane wg MSSF9

Odpisy z tytułu utraty wartości dla udzielonych kredytów i pożyczek (w mln zł)



7.3. Polityka kredytowa

Aktualizacja polityki kredytowej następowała w wyniku prowadzonych działań w zakresie zarządzania ryzykiem kredytowym oraz nowych inicjatyw mających na celu poprawę jakości portfela kredytowego Banku i osiągnięcie oczekiwanego poziomu ryzyka kredytowego. Podejmowane działania wpisywały się w cele Strategii Zarządzania Ryzykiem w Banku Poczтовым na rok 2020. Ponadto, wprowadzono szereg czasowych zmian w polityce kredytowej w zakresie udzielania kredytów i pożyczek w poszczególnych segmentach klientów mających na celu ograniczenie negatywnych skutków pandemii COVID-19.

Główne działania związane z realizacją Strategii Zarządzania Ryzykiem:

- wdrożono zasady oceny ryzyka kredytowego Klientów prowadzących działalność rolniczą, w tym narzędzie do oceny ryzyka kredytowego - w związku z rozszerzeniem oferty kredytowej Banku o produkty dla Klientów prowadzących działalność rolniczą,
- zaostrzono kryteria oceny wiarygodności kredytowej klientów detalicznych i instytucjonalnych,
- zweryfikowano założenia dotyczące warunków udzielania kredytów gotówkowych on-line dedykowanych dotychczasowym Klientom detalicznym Banku, w tym poprzez rozszerzenie katalogu akceptowalnych źródeł dochodów,
- dokonano weryfikacji i aktualizacji obowiązujących reguł i parametrów polityki kredytowej m.in. w zakresie kosztów utrzymania gospodarstwa domowego, bufora na ryzyko zmiennej stopy procentowej, minimalnego dochodu netto akceptowanego przez Bank,
- wprowadzono zmiany w procesie monitorowania ekspozycji kredytowych uwzględniające m.in. specyfikę Klientów prowadzących działalność rolniczą oraz dokonano zmiany w zakresie oceny ratingowej na etapie realizacji przedsięwzięcia zastępując ją oceną struktury prawno-finansowej projektu inwestycyjnego,
- rozszerzono katalog akceptowanych przez Bank prawnych zabezpieczeń stosowanych dla kredytów obrotowych udzielanych Klientom prowadzącym działalność rolniczą o hipotekę na nieruchomościach rolnych oraz gwarancje BGK,
- zweryfikowano zasady oceny ryzyka kredytowego JST,
- rozszerzono zasady oceny podmiotów współpracujących z Bankiem o ocenę podmiotów z siedzibą poza granicami kraju,
- zrewidowano i uaktualniono zasady funkcjonowania Komitetu Kredytowego Banku,
- w ramach ograniczania ryzyka koncentracji zaangażowań wprowadzono nowe limity związane z objęciem przez Bank dłużnych papierów wartościowych dotyczące obligacji korporacyjnych, obligacji JST i dłużnych papierów wartościowych emitowanych przez banki oraz dokonano zmiany limitu ograniczającego sprzedaż kredytu gotówkowego w kanale pośredniczym,
- przeprowadzono okresową weryfikację i aktualizację wartości nieruchomości oraz kontynuowano działania w celu poprawy jakości danych nieruchomości przyjmowanych jako prawne zabezpieczenie udzielonych kredytów;

Główne działania w ramach czasowych zmian w polityce kredytowej związanych z ograniczaniem negatywnych skutków pandemii COVID-19:

- zaostrzono politykę kredytową Banku poprzez:
 - ✓ określenie branż dla których wykluczono możliwość kredytowania oraz branż z ograniczeniami w kredytowaniu,
 - ✓ ograniczenie dopuszczalnego celu i przedmiotu kredytowania w segmencie MŚP,
 - ✓ zwiększenie wymogów w zakresie udziału własnego przy finansowaniu inwestycji oraz wymaganych prawnych zabezpieczeń wiarygodności Banku z tytułu kredytów udzielanych Klientom instytucjonalnym,

- ✓ zmianę parametrów ryzyka wykorzystywanych w procesie badania zdolności kredytowej (obniżenie akceptowanego wskaźnika Dtl, podwyższenie wymaganego wskaźnika obsługi długu),
- ✓ wprowadzenie dodatkowych ograniczeń warunków kredytowania Klientów uzyskujących dochody ze źródeł najbardziej narażonych na skutki pandemii,
- ✓ zaostrożenie zasad oceny wiarygodności Klientów,
- ✓ wprowadzenie ograniczeń w udzielaniu kolejnych kredytów hipotecznych dla Klientów detalicznych,
- uwzględniono w polityce kredytowej Banku oczekiwania KNF w zakresie Klientów korzystających z zawieszenia umowy kredytu lub pożyczki w ramach tarczy 4.0 oraz zmiany wynikające z otoczenia makroekonomicznego,
- zwiększono częstotliwość procesu monitorowania ekspozycji kredytowych – wybranych grup Klientów, w szczególności z segmentu MŚP,
- rozszerzono zakres analiz i raportowania, w tym dotyczących oceny jakości ekspozycji kredytowych objętych działaniami pomocowymi,
- wprowadzono stały monitoring i obserwację sytuacji rynkowej w celu pełniejszej identyfikacji branż zagrożonych skutkami pandemii.

7.4. Ryzyko płynności

Ryzyko płynności jest to ryzyko wystąpienia utraty zdolności do terminowego regulowania zobowiązań Banku na skutek niekorzystnego ukształtowania się struktury aktywów i pasywów oraz niedopasowania terminowego bieżących strumieni pieniężnych. Źródłem ryzyka płynności może być niedopasowanie strumieni pieniężnych, nagłe wycofanie depozytów przez deponentów, koncentracja źródeł finansowania oraz portfela kredytowego, utrzymywanie nieadekwatnego poziomu portfela aktywów płynnych, ograniczona płynność aktywów, niedotrzymanie zobowiązań przez kontrahentów lub inna nieprzewidziana sytuacja na rynku finansowym.

Utrzymanie odpowiedniego poziomu płynności wiąże się ze znalezieniem optymalnego rozkładu pomiędzy wielkością potrzeb płynnościowych przejawiających się w zapotrzebowaniu na środki finansowe, a wielkością i kosztem utrzymywanych rezerw płynnościowych pozwalających na generowanie nadwyżki środków pieniężnych. Zatem celem zarządzania ryzykiem płynności Banku jest bilansowanie wpływów i wypływów środków z transakcji bilansowych i pozabilansowych w celu zapewnienia efektywnych kosztowo źródeł finansowania, generowania nadwyżek finansowych i odpowiedniego ich wykorzystania. Bank kształtuje strukturę aktywów i zobowiązań zapewniającą osiągnięcie zakładanych wskaźników finansowych, przy zaakceptowanym poziomie ryzyka płynności – tj. w ramach zdefiniowanego przez Radę Nadzorczą apetytu na ryzyko oraz zdefiniowanej w jego ramach tolerancji na ryzyko płynności określonej przez Zarząd.

Bank Pocztowy kieruje się następującymi zasadami w procesie zarządzania ryzykiem płynności:

- utrzymywany jest akceptowalny poziom płynności, którego podstawą jest utrzymanie odpowiedniego zasobu aktywów płynnych,
- główne źródło finansowania aktywów stanowią stabilne środki finansowania,
- podejmowane są działania w celu utrzymywania poziomu ryzyka płynności w ramach przyjętego profilu ryzyka,
- nadzorcze miary płynności utrzymywane są powyżej ustalonych limitów.

Zarządzanie ryzykiem płynności w Banku odbywa się na podstawie pisemnych zasad i procedur, w których są określone metody identyfikacji, pomiaru, monitorowania, limitowania oraz raportowania ryzyka płynności. W niniejszych regulacjach określony jest także zakres kompetencji poszczególnych jednostek w procesie zarządzania ryzykiem płynności. W celu zapewnienia wysokich standardów zarządzania ryzykiem płynności,

zgodnych z najlepszą praktyką bankową, Bank co najmniej raz w roku dokonuje przeglądu oraz weryfikacji zasad i procedur, w tym także wewnętrznych limitów płynności.

W celu określenia poziomu ryzyka płynności Bank Pocztowy wykorzystuje różne metody jego pomiaru i oceny, w tym:

- metodę kontraktowej i urealnionej luki płynności,
- badanie stabilności i koncentracji bazy depozytowej,
- metodę nadwyżki aktywów płynnych nad pasywami niestabilnymi,
- limity strukturalne,
- testy warunków skrajnych.

W celu ograniczania ryzyka płynności Bank stosuje limity płynności oraz progi ostrzegawcze nałożone na wybrane miary, m.in. na wskaźniki płynności czy niedopasowanie skumulowanych urealnionych przepływów wynikających z aktywów i pasywów w poszczególnych pasmach czasowych. Ponadto Bank przeprowadza kalkulację oraz raportowanie nadzorczych miar płynności. Na koniec 2020 r. nadzorcze wskaźniki płynności kształtowały się na wysokim poziomie, powyżej obowiązujących limitów regulacyjnych ograniczających ryzyko płynności.

Poniższa tabela przedstawia nadzorcze miary płynności wg stanów na poniżej wskazane daty.

	stan na 31 grudnia 2019	stan na 31 grudnia 2020	limit
M3	2,84	2,79	1
M4	1,33	1,52	1
LCR	193%	218%	100%

W 2020 r. wskaźniki płynności kształtowały się w ramach obowiązujących limitów ograniczających ryzyko płynności. Niemniej spadek sprzedaży kredytów oraz wzrost środków depozytowych w efekcie wystąpienia pandemii COVID-19 doprowadziły do istotnego zwiększenia utrzymywanych aktywów płynnych przez Bank co spowodowało przekroczenie górnych poziomów tolerancji w zakresie części miar ryzyka płynności. Sytuacja ta oznacza, iż Bank utrzymywał wyższy poziom zabezpieczenia płynności, niż uznał za optymalny w ramach konstrukcji planu finansowego na 2020 r.

Bank posiada zdefiniowane plany awaryjnego działania w sytuacji nagłych wahań poziomu bazy depozytowej. Z analizy szybko dostępnych źródeł finansowania wynika, iż w sytuacjach hipotetycznie obniżonej płynności, Bank jest w stanie pozyskać środki w odpowiedniej wysokości, bez uruchamiania tzw. planów awaryjnych. Na koniec 2020 r. Bank dysponował wystarczającym zasobem aktywów płynnych, aby przetrwać w sytuacji urzeczywistnienia się sytuacji kryzysowych.

Poniższe tabele przedstawiają urealnione luki płynności dla Banku.

Zestawienie urealnionej luki płynności w 2020 r. (w tys. zł)						
	do 1 miesiąca	od 1 miesiąca do 3 miesięcy	od 3 miesięcy do 6 miesięcy	od 6 miesięcy do 1 r.	od 1 r. do 5 lat	powyżej 5 lat
luka urealniona	2 747 723	-214 602	-58 305	-29 506	-1 083 561	-715 024
luka skumulowana	2 747 723	2 533 121	2 474 817	2 445 311	1 361 750	646 726

Zestawienie urealnionej luki płynności w 2019 r. (w tys. zł)						
	do 1 miesiąca	od 1 miesiąca do 3 miesięcy	od 3 miesięcy do 6 miesięcy	od 6 miesięcy do 1 r.	od 1 r. do 5 lat	powyżej 5 lat
luka urealniona	1 722 558	-160 216	-24 203	-4 199	-723 986	250 400
luka skumulowana	1 722 558	1 562 342	1 538 139	1 533 940	809 954	1 060 354

7.5. Ryzyko stopy procentowej

Ryzyko stopy procentowej jest to ryzyko na jakie narażony jest wynik finansowy oraz fundusze własne Banku Poczтового z powodu niekorzystnych zmian stóp procentowych.

Ryzyko stopy procentowej wynika z następujących źródeł:

- niedopasowania terminów przeszacowania – ryzyko to wyraża się w zagrożeniu przychodów, w tym przede wszystkim odsetkowych, w sytuacji niekorzystnych zmian rynkowych stóp procentowych lub istotnej zmiany struktury przeszacowania pozycji w bilansie powodującej zmiany w wyniku z tytułu odsetek,
- ryzyka bazowego – wynikającego z niedoskonałego powiązania (korelacji) stóp procentowych produktów generujących przychody i koszty odsetkowe, które to instrumenty mają jednocześnie te same okresy przeszacowania,
- ryzyka krzywej dochodowości – polegającego na zmianie relacji pomiędzy stopami procentowymi odnoszącymi się do różnych terminów, a dotyczącymi tego samego indeksu lub rynku,
- ryzyka opcji Klienta – powstającego, gdy Klient zmienia wielkość i harmonogram przepływów gotówkowych aktywów, pasywów i pozycji pozabilansowych, do czego ma prawo zgodnie z umową kredytową lub depozytową, bez ponoszenia dodatkowych kosztów.

Bank dostosowuje zarządzanie ryzykiem stopy procentowej do rodzaju i skali prowadzonej działalności. Ryzyko stopy procentowej dzieli się na ryzyko stopy procentowej Księgi Bankowej i Księgi Handlowej.

Celem zarządzania ryzykiem stopy procentowej jest kształtowanie struktury aktywów i pasywów, zapewniające ochronę wartości bieżącej oraz wyniku odsetkowego Banku dla Księgi Bankowej, a także uzyskiwanie korzyści finansowych poprzez zawieranie transakcji w instrumentach stopy procentowej na własny rachunek w ramach Księgi Handlowej, przy zaakceptowanym poziomie ryzyka stopy procentowej.

Zarządzanie ryzykiem stopy procentowej odbywa się na podstawie pisemnych zasad i procedur, które określają między innymi metody:

- identyfikacji ryzyka,
- wyliczania miar ryzyka (pomiaru ryzyka),
- limitowania ekspozycji na ryzyko – określanie dopuszczalnego poziomu ryzyka,
- monitorowania pozycji i zmian w poszczególnych księgach, portfelach oraz poziomu wykorzystania limitów,
- raportowania ekspozycji na ryzyko,
- zabezpieczania ekspozycji narażonej na ryzyko stopy procentowej.

Bank mierzy i monitoruje ryzyko stopy procentowej Księgi Bankowej m.in. za pomocą następujących miar ryzyka:

- BPV – Basis Point Value – oznacza wyrażone w wartościach pieniężnych ryzyko stopy procentowej jakie wiąże się z utrzymaniem danej pozycji przy zmianie stóp procentowych o jeden punkt bazowy,
- NII (net interest income) – oznacza zmianę wyniku odsetkowego netto będącą różnicą między przychodami i kosztami odsetkowymi przy założonym poziomie zmiany stopy procentowej,
- wartość luki BPV w poszczególnych przedziałach przeszacowania,
- wartość luki przeszacowania,
- Duration – miara ryzyka stopy procentowej interpretowana jako średni czas trwania instrumentu lub portfela,
- wskaźniki przedpłat kredytów i zrywalności depozytów dla poszczególnych typów produktów i podmiotów.

Z kolei pomiar i monitorowanie ryzyka stopy procentowej Księgi Handlowej Bank Pocztowy dokonuje m.in. za pomocą następujących miar ryzyka:

- BPV oraz wartości luki BPV w poszczególnych przedziałach przeszacowania,
- wartości zagrożonej (VaR).

Dodatkowo, Bank przeprowadza testy warunków skrajnych polegające na analizie wrażliwości, badającej wpływ zmian stóp procentowych na wartość bieżącą pozycji narażonych na ryzyko w oparciu o założone zmiany krzywej dochodowości, a także wpływ zmian stóp procentowych na wynik odsetkowy. Bank w ramach testów warunków skrajnych dokonuje pomiaru swojej ekspozycji z wykorzystaniem zestawu różnych scenariuszy dla ryzyka stopy procentowej. Bank Pocztowy wykorzystuje scenariusze zakładające m.in.:

- nagłe równoległe przesunięcie w górę i w dół krzywej dochodowości na różną skalę,
- nagłe nachylenia i zmiany kształtu krzywej dochodowości (np. rosnące/spadające/niezmienione krótkoterminowe stopy procentowe, kiedy średnioterminowe lub długoterminowe stopy procentowe zmieniają się w innym tempie lub nawet w przeciwnym kierunku),
- ryzyko bazowe (w tym wynikające ze zmian w relacjach między najważniejszymi stopami rynkowymi),
- potencjalne zmiany w zachowaniu różnych rodzajów aktywów lub zobowiązań w ramach zakładanych scenariuszy.

Na potrzeby wewnętrznego wyliczenia miar ryzyka Księgi Bankowej wartość bieżąca kredytów i depozytów wyznaczana jest w oparciu o stawki referencyjne wynikające z terminów ich przeszacowania i korekty płynnościowej z wykluczeniem marży komercyjnej realizowanej na produkcie. Dodatkowo testy warunków skrajnych dla przesunięcia krzywej w dół odbywają się przy założeniu, że oprocentowanie pozycji wrażliwych na ryzyko stopy procentowej nie obniży się poniżej 0%.

Zgodnie z wytycznymi EBA/GL/2018/02 z dnia 19 lipca 2018 r. w sprawie zarządzania ryzykiem stopy procentowej z tytułu działalności zaliczanej do portfela bankowego Bank wylicza wpływ nagłego równoległego przesunięcia krzywej dochodowości o +/- 200 p.b. i standardowych szoków dla ryzyka stopy procentowych na wartość ekonomiczną kapitału (EVE). Na potrzeby wyliczania EVE Bank przyjmuje m.in. następujące założenia:

- wyliczenia odbywają się w oparciu o dane kontraktowe transakcji przy zastosowaniu dyskontowania odpowiednią krzywą procentową wolną od ryzyka,
- Bank Pocztowy modeluje profil ryzyka dla depozytów bez terminu zapadalności, dla których część stabilna niewrażliwa na stopy procentowe rozkładana jest do 10 lat (rachunki bieżące detalu i instytucji oraz część kont oszczędnościowych detalu), część stabilna wrażliwa na stopy procentowe posiada termin przeszacowania 1M (pozostałe konta oszczędnościowe detalu i instytucji) a pozostałe środki są w terminie ON,
- kredyty zagrożone w wartości netto traktowane są jako środki wrażliwe z modelowaniem przepływow do 7 lat,
- Bank uwzględnia w wyliczeniach zrywalność depozytów oraz przedpłaty kredytów zależne od scenariusza szokowego, tzn. we wszystkich scenariuszach EVE wskaźniki przedpłat kredytów i zrywalności depozytów są skalowane w stosunku do sytuacji bazowej czynnikiem skalującym zgodnie z poniższą tabelą:

scenariusz	czynnik skalujący przedpłat kredytów	czynnik skalujący zerwań depozytów
200 pb – wzrost	0,8	1,2
200 pb – spadek	1,2	0,8
równoległy wzrost szoku	0,8	1,2
równoległy spadek szoku	1,2	0,8
flattener - wzrost stóp krótkoterminowych i spadek stóp długoterminowych	0,8	1,2
steepener - spadek stóp krótkoterminowych i wzrost stóp długoterminowych	1,2	0,8
wzrost szoku dla stóp krótkoterminowych	0,8	1,2
spadek szoku dla stóp krótkoterminowych	1,2	0,8

- Bank wyłączył kapitał z wyliczeń EVE.

Poniżej wartość wyliczeń EVE wg stanu na dzień 31 grudnia 2020 r.:

tys. zł	wartość szoku	fundusze własne	fundusze Tier1	wskaźnik do funduszy własnych	wskaźnik do Tier1
200 pb – wzrost	33 503	723 344	623 014	4,6%	
200 pb – spadek	- 38 953			-5,4%	
równoległy wzrost szoku	31 154				5,0%
równoległy spadek szoku	- 38 953				-6,3%
flattener - wzrost stóp krótkoterminowych i spadek stóp długoterminowych	- 39 586				-6,4%
steepener - spadek stóp krótkoterminowych i wzrost stóp długoterminowych	39 314				6,3%
wzrost szoku dla stóp krótkoterminowych	39 070				6,3%
spadek szoku dla stóp krótkoterminowych	- 36 753				-5,9%

W 2020 r. Bank nie posiadał otwartych pozycji spekulacyjnych stopy procentowej na koniec dnia oraz nie zawierał transakcji pochodnych stopy procentowej z Klientami.

Bank Pocztowy zarządza ryzykiem stopy procentowej korzystając m.in. z instrumentów pochodnych oraz stosując rachunkowość zabezpieczeń do części portfela kredytów gotówkowych opartych o stawkę WIBOR, zawierając w tym celu transakcje IRS, w której Bank otrzymuje stałe oprocentowanie i płaci zmienne oprocentowanie, zabezpieczając tym samym ryzyko zmian przepływów pieniężnych dla kredytów opartych o zmienną stopę procentową.

W 2020r. nastąpił istotny wzrost wrażliwości wyniku odsetkowego Banku mierzonego miarą NII (zmienności rocznego wyniku odsetkowego netto przy założonej zmianie), który był spowodowany 3-krotnym obniżeniem stóp procentowych przez Radę Polityki Pieniężnej, celem przeciwdziałania negatywnym skutkom gospodarczym pandemii Covid-19. Obniżki stóp procentowych spowodowały spadek limitu maksymalnego oprocentowania kredytów i zarazem wzrost puli kredytów Banku dla których przyszłe spadki oprocentowania będą większe niż spadki stóp procentowych ze względu na konieczność dostosowania się do nowego, niższego limitu maksymalnego oprocentowania.

W odpowiedzi Bank podjął decyzję o obniżce oprocentowania depozytów oraz częściowej zmianie struktury portfela obligacji, jednak ze względu na spadający wynik odsetkowy w konsekwencji decyzji RPP, począwszy od marca 2020r. przekroczony został poziom limitu dla miary NII, a począwszy od kwietnia 2020r. nastąpiło przekroczenie apetytu na ryzyko dla miary NII.

Według stanu na 30 grudnia 2020 r. wskaźnik NII dla scenariusza zmiany stóp procentowych o 50 p.b. wyniósł 13,4% rocznego wyniku odsetkowego netto (dla scenariusza spadku stóp o 50p.b.), co oznacza, iż ukształtował się powyżej ustalonego limitu wynoszącego 6,25% oraz apetyt na ryzyko ustalonego na poziomie 6,5%. Bank w ramach wyliczeń miary NII zakłada m.in. konieczność dostosowania się oprocentowania kredytów do oprocentowania maksymalnego, brak ujemnego oprocentowania depozytów i obligacji zmiennokuponowych Skarbu Państwa.

W 2020 r. miało również miejsce jedno incydentalne (w dniu 8 maja 2020 r.) przekroczenie wewnętrznego limitu BPV na węźle 5Y, które było związane z zakupem przez Bank obligacji „covidowych” emitowanych przez BGK.

7.6. Ryzyko walutowe

Ryzyko walutowe jest to ryzyko wynikające z narażenia aktualnego i przyszłego wyniku finansowego Banku oraz poziomu jej kapitałów własnych z tytułu niekorzystnych zmian kursów walutowych.

Celem zarządzania ryzykiem walutowym jest ochrona wyniku finansowego z tytułu różnic kursowych oraz uzyskiwanie korzyści finansowych poprzez zawieranie transakcji w instrumentach walutowych na własny rachunek przy zaakceptowanym przez Bank Pocztowy poziomie ryzyka.

Bank w procesie zarządzania ryzykiem walutowym dokonuje pomiaru tego ryzyka poprzez:

- wyliczanie pozycji całkowitej,
- wyliczanie pozycji w poszczególnych walutach,
- wyliczanie wartości zagrożonej (VaR),
- przeprowadzanie testów warunków skrajnych.

W 2020 r. ryzyko walutowe Banku kształtowało się na niskim poziomie. Pozycja walutowa Banku w wyniku zdarzenia jednorazowego przekroczyła 2% funduszy własnych na przełomie marca i kwietnia br. (2,1% - przekraczając przyjęty apetyt na ryzyko i limit wewnętrzny) pozostając w pozostałym okresie poniżej 2% funduszy własnych.

7.7. Ryzyko operacyjne

Ryzyko operacyjne jest to ryzyko poniesienia straty wynikającej z niedostosowania lub zawodności wewnętrznych procesów, ludzi, systemów technicznych lub ze zdarzeń zewnętrznych. Definicja nie obejmuje ryzyka strategicznego i ryzyka reputacji, którymi zarządza się odrębnie, natomiast uwzględnia ryzyko prawne.

Celem funkcjonowania systemu zarządzania ryzykiem operacyjnym jest dążenie, w perspektywie bieżącej oraz przyszłej działalności Banku, do ograniczania strat oraz negatywnych skutków materializacji ryzyka operacyjnego, w tym przede wszystkim ochrony procesów oraz zasobów Banku, pracowników i systemów informatycznych, jak również zabezpieczania Banku przed ewentualnymi zdarzeniami zewnętrznymi.

Bank zarządza ryzykiem operacyjnym przez identyfikację, pomiar lub szacowanie, kontrolę, monitorowanie ryzyka oraz raportowanie o ryzyku.

Ryzyko operacyjne identyfikowane jest w następujących przekrojach:

- czynniki ryzyka operacyjnego,
- kategorie ryzyka,
- linie biznesowe,

i w oparciu o 7 głównych rodzajów zdarzeń ryzyka operacyjnego, tj.:

- oszustwa wewnętrzne,
- oszustwa zewnętrzne,
- zasady dotyczące zatrudnienia oraz bezpieczeństwo w miejscu pracy,
- Klienci, produkty i praktyki operacyjne,
- szkody związane z aktywami rzeczowymi,
- zakłócenia działalności banku i awarie systemu,
- wykonanie transakcji, dostawa i zarządzanie procesami operacyjnymi.

W celu określenia poziomu ryzyka operacyjnego, Bank wykorzystuje różne metody jego pomiaru i oceny, w tym:

- poziom wykorzystania apetytu na ryzyko operacyjne,

- analizę wartości ostrzegawczych i krytycznych wskaźników KRI dla ryzyka operacyjnego (ang. Key Risk Indicator - Kluczowy wskaźnik ryzyka),
- analizę zdarzeń i incydentów ryzyka operacyjnego zarejestrowanych w dedykowanej bazie zdarzeń ryzyka operacyjnego,
- analizę mapy ryzyka operacyjnego,
- proces Samooceny,
- testy warunków skrajnych, w formie analiz scenariuszowych,
- ocenę ryzyka operacyjnego w związku ze zmianami przepisów wewnętrznych,
- ocenę ryzyka operacyjnego w produkcie i procesie,
- ocenę ryzyka operacyjnego związanego z wdrażaniem nowych systemów informatycznych,
- wyliczenie wymogów kapitałowych oraz kapitału wewnętrznego na ryzyko operacyjne.

W Banku funkcjonuje Komitet Ryzyka Operacyjnego (KRO), który pełni rolę opiniodawczą dla Zarządu Banku w zakresie podejmowanych działań mających wpływ na ryzyko operacyjne.

Dodatkowo, w zakresie ograniczania ryzyka operacyjnego w Banku Poczтовым obowiązują, między innymi, procedury związane z realizacją Zasad Polityki bezpieczeństwa Banku Poczтового S.A., dotyczące przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy, przeciwdziałania przestępczości, zasad organizacji ochrony zasobów w Banku, zarządzania ciągłością działania, ochrony danych osobowych, informacji niejawnych i tajemnicy przedsiębiorcy oraz zasad zarządzania bezpieczeństwem informacji w systemach teleinformatycznych.

W całym 2020r. ryzyko operacyjne Banku kształtowało się na poziomie niskim, a wykorzystanie apetytu na ryzyko operacyjne wyniosło 17%.

7.8. Pozostałe ryzyka

Poza powyżej wymienionymi i opisanymi rodzajami ryzyka Bank Pocztowy identyfikuje i ocenia następujące istotne rodzaje ryzyka:

- ryzyko braku zgodności,
- ryzyko strategiczne,
- ryzyko cyklu gospodarczego,
- ryzyko reputacji,
- ryzyko outsourcingu,
- ryzyko modeli.

Ryzyko braku zgodności

Ryzyko braku zgodności rozumiane jest jako ryzyko skutków nieprzestrzegania przepisów prawa, regulacji wewnętrznych oraz standardów rynkowych w procesach funkcjonujących w Banku Poczтовым. Efektem materializacji ryzyka braku zgodności może być w szczególności wystąpienie strat finansowych lub sankcji prawnych, a także pogorszenie reputacji lub wiarygodności. W procesie zarządzania ryzykiem braku zgodności Bank zwraca szczególną uwagę na przestrzeganie: przepisów prawa, regulacji nadzorczych obowiązujących dla sektora bankowego (rekomendacje), wytycznych i stanowisk krajowych i międzynarodowych organów nadzoru, tzw. dobrych praktyk obowiązujących dla sektora bankowego, a w efekcie - regulacji wewnętrznych obowiązujących w Banku.

Zapewnianie zgodności w procesach funkcjonujących w Banku jest obowiązkiem każdego pracownika. Za proces bieżącego zarządzania ryzykiem braku zgodności odpowiedzialna jest komórka ds. compliance i jest on realizowany na podstawie pisemnych zasad, metodyk i planów działania. Określają one podstawowe obszary

i zasady działania pracowników Banku w zapewnianiu zgodności oraz umożliwiają zarządzanie ryzykiem braku zgodności na wszystkich szczeblach organizacji.

Zakres zarządzania ryzykiem braku zgodności obejmuje następujące obszary istotne w działalności Banku:

- compliance regulacyjny - zgodność działania Banku Poczowego z przepisami prawa i standardami rynkowymi obowiązującymi banki,
- nadzór wewnętrzny nad działalnością prowadzoną zgodnie z art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie,
- obszar outsourcingu bankowego,
- compliance emitenta papierów wartościowych – zgodność działania Banku z wymogami stawianymi emitentom papierów wartościowych, będących przedmiotem obrotu na rynkach regulowanych i nieregulowanych, giełdowych i pozagiełdowych,
- etyka przestrzeganie dobrych praktyk i kodeksów postępowania przyjętych przez sektor bankowy,
- przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu,
- przeciwdziałanie przestępczości na szkodę Banku Poczowego
- inne obszary, w których komórka ds. compliance jest wskazana jako dokonująca monitorowania pionowego skuteczności mechanizmów kontrolnych, w rozumieniu Rekomendacji H Komisji Nadzoru Finansowego.

Proces zarządzania ryzykiem braku zgodności obejmuje identyfikację ryzyka, ocenę ryzyka (poprzez pomiar lub szacowanie), kontrolę (ograniczanie) ryzyka, w tym projektowanie i stosowanie mechanizmów kontroli ryzyka, monitorowanie ryzyka i raportowanie.

Identyfikacja ryzyka braku zgodności jest procesem ciągłym i odbywa się w szczególności na podstawie wyników prowadzonych przez komórkę ds. compliance: testów zgodności i analiz jakościowych podostosowawczych i monitorowania pionowego skuteczności mechanizmów kontrolnych, a także bieżącej analizy:

- informacji o statusie działań dostosowawczych w Banku do zmian przepisów prawa i standardów rynkowych,
- wyników niezależnego monitorowania mechanizmów kontrolnych, prowadzonych przez inne komórki organizacyjne Banku oraz raportów z audytów przeprowadzanych przez komórkę ds. audytu wewnętrznego,
- zaleceń wydanych w związku z kontrolami zewnętrznymi i audytami doradczymi,
- informacji o reklamacjach Klientów,
- informacji od kierujących komórkami o występujących ryzykach braku zgodności, stwierdzonych przy realizacji zadań,
- informacji uzyskiwanych na podstawie pism oraz stanowisk organów nadzorczych, a także odpowiedzi sporządzanych przez właściwe merytorycznie komórki organizacyjne Centrali Banku na pisma organów nadzorczych,
- informacji medialnych dotyczących Banku, mających związek z ryzykiem braku zgodności,
- zgłoszeń nieprawidłowości (za pośrednictwem kanału poufnego lub anonimowego zgłaszania nieprawidłowości).

Zidentyfikowane przypadki występującego ryzyka braku zgodności komórka ds. compliance ewidencjonuje w wewnętrznym rejestrze. Gromadzone w nim informacje umożliwiają dokonywanie bieżącej oceny poziomu ryzyka w danych obszarze, a także monitorowanie wdrożenia mechanizmów kontroli ryzyka braku zgodności (mitygantów ryzyka).

Proces pomiaru ryzyka braku zgodności jest realizowany w okresach kwartalnych w obszarach istotnych w działalności Banku, z uwzględnieniem prognozowanego lub rzeczywistego wpływu ryzyka braku zgodności na organizację oraz Klientów i prawdopodobieństwa jego wystąpienia.

Wynikiem pomiaru jest punktowa ocena poziomu ryzyka, klasyfikowana wg 4-stopniowej skali (poziom niski, średni, wysoki, krytyczny). Bank dokonuje oceny ryzyka inherentnego (bez uwzględniania zastosowanych mitygantów ryzyka), a następnie z uwzględnieniem liczby planowanych i wdrożonych mechanizmów kontroli ryzyka, określa poziom ryzyka rezydualnego (tj. finalny poziom ryzyka uwzględniający wdrożone mechanizmy kontroli ryzyka).

Komórka ds. zgodności Banku może współpracować z analogiczną komórką Poczty Polskiej, o ile nie narusza to przepisów prawa, regulacji organów nadzoru, tajemnicy bankowej i niezależności tej komórki. Współpraca może obejmować w szczególności wymianę informacji z zakresu ryzyka braku zgodności istotnych dla obu podmiotów oraz współpracę przy określaniu i wdrażaniu rozwiązań w zakresie przedsięwzięć wspólnie podejmowanych przez podmioty.

Ryzyko strategiczne

Ryzyko strategiczne jest to ryzyko na jakie narażony jest Bank, pośrednio jego wynik finansowy i kapitał, z tytułu niekorzystnych lub błędnych decyzji strategicznych, braku lub wadliwej realizacji przyjętej strategii oraz zmian w otoczeniu biznesowym lub niewłaściwej reakcji na zachodzące w nim zmiany.

Kluczowymi obszarami wymagającymi monitorowania w kierunku identyfikacji ryzyka strategicznego są:

- wyniki finansowe i ich odchylenia od strategicznego planu finansowego,
- zmiany w otoczeniu makroekonomicznym, regulacyjnym i rynkowym wskazujące na konieczność dostosowań strategicznych,
- efektywność sieci dystrybucji, oraz procesy sprzedaży i obsługi Klientów oparte sieć własną, placówki Poczty Polskiej, pośredników i kanał zdalny,
- oferta produktowo – usługowa zaspokajająca zmieniające się potrzeby finansowe Klientów m.in. kredyty, depozyty, produkty inwestycyjne i ubezpieczeniowe oraz usługi rozliczeniowe,
- polityka cenowa i realizowane marże (odsetkowa i prowizyjna),
- kluczowe wskaźniki efektywnościowe przyjęte w ramach operacjonalizacji Strategii.

W ramach procesu zarządzania ryzykiem strategicznym dokonywany jest pomiar jego poziomu, w tym na podstawie poziomu realizacji Strategii, a także osiągniętego wyniku finansowego. Ma to na celu badanie skuteczności podejmowanych działań w ramach dążenia do osiągnięcia celów zdefiniowanych w Strategii.

Ryzyko strategiczne w 2020 r. zmaterializowało się głównie w zakresie zmiany otoczenia, tj.: sytuacji rynkowej i makroekonomicznej związanej z pandemią COVID-19. W rezultacie Bank dokonał zmiany Strategii i w grudniu 2020 r. Zarząd i Rada Nadzorcza zatwierdziły nową Strategię Banku Poczтового 2021-2024.

7.9. Adekwatność kapitałowa

Zarządzanie adekwatnością kapitałową Banku ma na celu utrzymywanie posiadanych kapitałów własnych na poziomie nie niższym niż wymagany przez zewnętrzne i wewnętrzne regulacje. Regulacje te uzależniają wymagany poziom kapitałów od skali działalności i ryzyka podejmowanego przez Bank.

Mając na uwadze powyższy cel Bank regularnie:

- identyfikuje ryzyka istotne z punktu widzenia swojej działalności,
- zarządza istotnymi rodzajami ryzyka,
- wyznacza kapitał wewnętrzny, który zobowiązuje się posiadać na wypadek materializacji ryzyka,
- kalkuluje i raportuje miary adekwatności kapitałowej,

- alokuje kapitał wewnętrzny na obszary biznesowe,
- przeprowadza testy warunków skrajnych,
- porównuje potrzeby kapitałowe z posiadanym poziomem kapitałów własnych,
- integruje proces oceny adekwatności kapitałowej z procesem opracowywania strategii Banku, planów finansowych i sprzedażowych.

Od 2018 r. Bank stosuje przepisy przejściowe dotyczących złagodzenia wpływu wprowadzenia MSSF 9 na wymogi kapitałowe.

Fundusze własne

Bank dla celów wyznaczania funduszy własnych stosuje metody wynikające z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 r. w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, zmieniającego Rozporządzenie (UE) nr 648/2012. Fundusze własne Banku składają się z funduszy podstawowych Tier 1 (CET1) oraz funduszy Tier 2 (fundusze uzupełniające).

W 2020 r. fundusze podstawowe Tier 1 obejmowały:

- instrumenty kapitałowe spełniające warunki o których mowa w Rozporządzeniu CRR,
- agio emisyjne związane z instrumentami o których mowa w pkt powyżej,
- zyski zatrzymane, w tym zyski lub straty z bieżącego okresu lub zyski roczne przed podjęciem formalnej decyzji potwierdzającej ostateczny wynik finansowy w danym r. po uzyskaniu uprzedniego zezwolenia właściwego organu,
- skumulowane inne całkowite dochody,
- kapitały rezerwowe,
- fundusz ogólnego ryzyka,
- niezrealizowane zyski i straty wyceniane według wartości godziwej (w kwotach uwzględniających przepisy przejściowe, o których mowa w art. 467 oraz art. 468 Rozporządzenia CRR),
- inne pozycje funduszy podstawowych Tier 1, określone w Rozporządzeniu CRR,

i uwzględniały korekty z tytułu:

- wartości niematerialnych i prawnych według ich wyceny bilansowej, z uwzględnieniem przepisów Rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/2176 z dnia 12 listopada 2020 r.,
- filtrów ostrożnościowych,
- innych pomniejszych określonych w Rozporządzeniu CRR, w tym wynikających z przepisów przejściowych.

Fundusze Tier 2 w 2020 r. stanowiły środki pieniężne pochodzące z uzyskanej w 2014 r. 7-letniej pożyczki podporządkowanej w kwocie 43 mln zł udzielonej przez Poczta Polska oraz dwóch emisji 10-letnich obligacji podporządkowanych po 50 mln zł każda, przeprowadzonych odpowiednio w 2016 r. oraz 2017 r. Po zakończeniu okresu sprawozdawczego Bank w dniu 15 stycznia 2021 r. dokonał spłaty pożyczki podporządkowanej w związku z zakończeniem okresu określonego w umowie.

Wymogi kapitałowe (Filar I)

Bank dla celów wyznaczania całkowitego wymogu kapitałowego stosuje metody wynikające z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 r. w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, zmieniające rozporządzenie (UE) nr 648/2012, w tym w szczególności:

- metodę standardową do obliczania wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka kredytowego,
- uproszczoną technikę ujmowania zabezpieczeń, w której waga ryzyka kontrahenta jest zastępowana wagą ryzyka zabezpieczenia (jego wystawcy),
- metodę standardową do obliczania wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka operacyjnego,

- metodę standardową dla ryzyka korekty wyceny kredytowej,
- metodę podstawową do obliczania wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka walutowego,
- metodę terminów zapadalności do obliczania wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka ogólnego instrumentów dłużnych,
- metodę podstawową do obliczania wymogu kapitałowego z tytułu ryzyka szczególnego instrumentów dłużnych,
- metodę standardową dla wyliczenia wymogu kapitałowego z tytułu dużych ekspozycji.

Bank w 2020 r. posiadał wymóg kapitałowy wyłącznie z tytułu ryzyka kredytowego, ryzyka operacyjnego, ryzyka korekty wyceny kredytowej instrumentów pochodnych i ryzyka walutowego (w marcu br.). W 2020 r. poziom współczynnika wypłacalności, współczynnika kapitału Tier 1 oraz wewnętrznego współczynnika wypłacalności kształtował się powyżej wymaganego minimalnego poziomu regulacyjnego, który na koniec 2020 r., w związku ze zniesieniem w marcu 2020 r. bufora ryzyka systemowego, w przypadku TCR wynosi 10,50%, natomiast Tier 1 8,50%.

Kapitał wewnętrzny (Filar II)

Podczas procesu identyfikacji istotnych rodzajów ryzyka w działalności Banku, po uwzględnieniu skali i złożoności działania określone są dodatkowe rodzaje ryzyka, które zdaniem kierownictwa nie są w pełni ujęte w ramach ryzyka Filara I. Identyfikacja ma na celu optymalne dostosowanie struktury kapitału wewnętrznego do rzeczywistych potrzeb kapitałowych, odzwierciedlających faktyczny poziom ekspozycji na ryzyko.

Kapitał wewnętrzny dla dodatkowych rodzajów ryzyka, wyliczany jest na podstawie wewnętrznych metod zaakceptowanych przez Zarząd Banku uwzględniających skalę i specyfikę działania w kontekście danego ryzyka. Bank Pocztowy wyznacza dodatkowy kapitał wewnętrzny na ryzyka nie ujęte w Filarze I:

- kapitał wewnętrzny z tytułu ryzyka stopy procentowej księgi bankowej,
- kapitał wewnętrzny z tytułu ryzyka płynności,
- kapitał wewnętrzny z tytułu ryzyka rezydualnego,
- kapitał wewnętrzny z tytułu ryzyka koncentracji,
- kapitał wewnętrzny z tytułu ryzyka strategicznego,
- kapitał wewnętrzny z tytułu ryzyka cyklu gospodarczego,
- kapitał wewnętrzny z tytułu ryzyka braku zgodności,
- kapitał wewnętrzny z tytułu ryzyka outsourcingu,
- kapitał wewnętrzny z tytułu ryzyka modeli.

Dodatkowo przy wyznaczaniu kapitału wewnętrznego Bank Pocztowy stosuje konserwatywne podejście w zakresie uwzględnienia efektu dywersyfikacji ryzyka pomiędzy poszczególnymi rodzajami ryzyka.

Na koniec 2020 r. poziom wewnętrznego współczynnika wypłacalności kształtował się powyżej wymaganego minimalnego poziomu regulacyjnego.

Ujawnienia (Filar III)

Zgodnie z postanowieniami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 r. w sprawie wymogów ostrożnościowych dla instytucji kredytowych i firm inwestycyjnych, zmieniające rozporządzenie (UE) nr 648/2012, w 2021 r. Bank ogłosił informacje dotyczące adekwatności kapitałowej wg stanu na koniec 2020 r.

Poniższe tabele przedstawiają szczegółowe kalkulacje wielkości bazowych kapitału regulacyjnego oraz współczynnika wypłacalności według stanu na 31.12.2020 r. oraz 31.12.2019 r.

W odniesieniu do danych dotyczących okresu porównywalnego tj. 31 grudnia 2019 roku, Bank zastosował wytyczne EBA z roku 2020 dotyczące ujmowania podzielonego wyniku z lat ubiegłych.

Fundusze własne	Stan na	Stan na
	31 grudnia 2020	31 grudnia 2019
	tys. zł	tys. zł
Kapitał podstawowy Tier 1	623 014	586 751
Opłacone instrumenty kapitałowe	128 278	128 278
Agio	127 111	127 111
Zyski zatrzymane, w tym:	-9 173	0
- strata bieżącego okresu	-9 173	0
- część niezuanego zysku z bieżącego okresu lub niezuanego zysku rocznego	0	0
Skumulowane inne całkowite dochody	39 322	10 140
Inne korekty w okresie przejściowym w kapitale podstawowym Tier I*	44 111	53 563
Kapitał rezerwowy	220 795	220 795
Fundusze ogólne ryzyka bankowego	127 069	127 069
Inne wartości niematerialne **	(50 168)	(77 742)
Dodatkowe korekty wartości z tytułu wymogów w zakresie ostrożnej wyceny	(4 330)	(2 463)
Kapitał uzupełniający Tier 2	100 330	108 944
Instrumenty kapitałowe i pożyczki podporządkowane kwalifikujące się jako kapitał Tier 2	100 330	108 944
Fundusze własne	723 344	695 695

* wynikające z zastosowania MSSF 9 w okresie przejściowym

** Bank zastosował przepisy Rozporządzenia delegowanego (UE) 2020/2176 z dnia 12 listopada 2020 r. w wyniku, czego pozycja innych wartości niematerialnych różni się od wartości wykazanej w sprawozdaniu z sytuacji finansowej o wartość ostrożnie wycenianych aktywów będących oprogramowaniem

Wymogi kapitałowe	Stan na	Stan na
	31 grudnia 2020	31 grudnia 2019
	tys. zł	tys. zł
Wymogi kapitałowe dla ryzyka kredytowego, kredytowego kontrahenta, rozmycia i dostawy instrumentów do rozliczenia w późniejszym terminie, w tym dla ekspozycji	278 828	282 227
z wagą ryzyka 2%	4	1
z wagą ryzyka 10%	0	136
z wagą ryzyka 20%	2 319	1 791
z wagą ryzyka 35%	68 804	69 935
z wagą ryzyka 50%	160	0
z wagą ryzyka 75%	94 312	101 525
z wagą ryzyka 100%	87 432	92 774
z wagą ryzyka 150%	18 382	9 014
z wagą ryzyka 250%	7 401	7 042
z tytułu wkładu do funduszu kontrahenta centralnego na wypadek niewykonania zobowiązania	14	8
Wymóg kapitałowy z tytułu ryzyka operacyjnego	44 042	43 178
Całkowity wymóg kapitałowy	322 870	325 405
Współczynnik wypłacalności	17,9%	17,1%
Tier 1	15,4%	14,4%

8. Struktura organizacyjna

W skład struktury organizacyjnej Banku wchodzi: Centrala, oddział i placówki realizujące zadania sprzedażowe w sieci Banku. Centrala jest jednostką organizacyjną stanowiącą centrum zarządzania strategicznego, projektującą i wdrażającą rozwiązania systemowe i rozwojowe dla Banku, a także realizującą niektóre działania operacyjne oraz bezpośrednią obsługę określonych Klientów.

W skład Centrali wchodzi:

- **obszary działalności** – wyodrębnione funkcjonalnie i organizacyjnie obszary działania Banku, grupujące pionów funkcjonalne i/lub komórki organizacyjne Centrali nie wchodzące w skład pionów funkcjonalnych,
- **piony funkcjonalne** – grupy powiązanych funkcjonalnie komórek organizacyjnych Centrali i/lub oddziałów, projektujących, organizujących i realizujących określone procesy w skali całego Banku,
- **komórki organizacyjne Centrali** – departamenty lub biura podległe członkowi Zarządu lub dyrektorowi zarządzającemu,
- **wewnętrzne komórki organizacyjne** – wydziały, zespoły, samodzielne stanowiska pracy, wchodzące w skład komórki organizacyjnej Centrali lub w skład wskazanego obszaru działania Banku względnie pionu funkcjonalnego,
- **komitety** – grupy osób składające się z przedstawicieli kadry kierowniczej Banku, wykonujących zadania wspierające pracę Zarządu Banku, w szczególności w obszarze zarządzania wszystkimi rodzajami ryzyk w Banku.

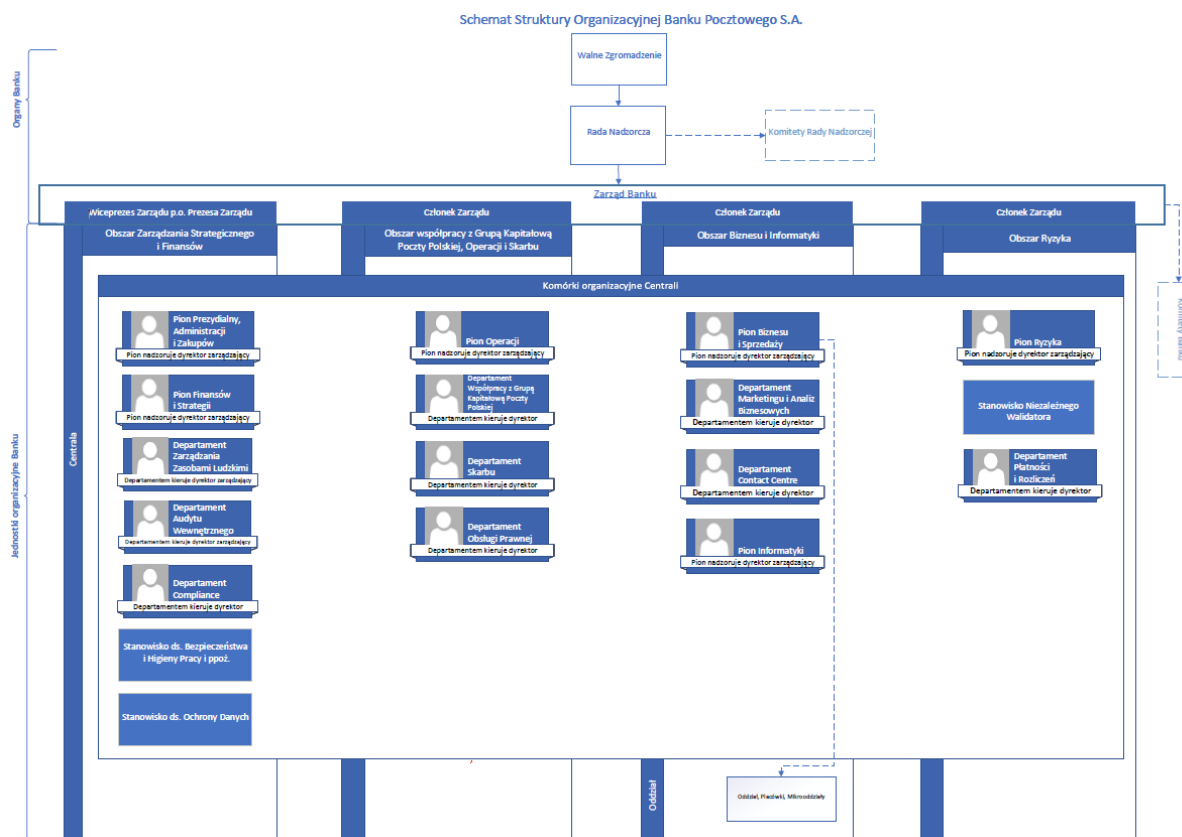
W Centrali nad wydziałami i oddziałami nadzór sprawują Członkowie Zarządu. Nadzór nad wydziałami i oddziałami obejmuje w szczególności: prawidłowe i sprawne wykonywanie zadań wchodzących w zakres kompetencji podległych pionów funkcjonalnych i/lub komórek organizacyjnych Centrali nie wchodzących w skład pionów funkcjonalnych, a także koordynację współpracy pomiędzy nimi.

Według stanu na koniec grudnia 2020 r. w ramach Banku funkcjonują cztery obszary, zarządzane przez poszczególnych członków Zarządu, tj.:

- Obszar Zarządzania Strategicznego i Finansów – zarządzany przez Prezesa Zarządu,
- Obszar współpracy z Grupą Kapitałową Poczty Polskiej, Operacji i Skarbu – zarządzany przez Członka Zarządu,
- Obszar Biznesu i Informatyki – zarządzany przez Członka Zarządu,
- Obszar Ryzyka – zarządzany przez Członka Zarządu.

Placówki sieci własnej, obejmujące oddział, placówki i Mikrooddziały, realizują zadania dotyczące pozyskiwania i obsługi Klientów. Oddział jest zorganizowaną jednostką organizacyjną posiadającą numer rozliczeniowy, zarejestrowaną w KRS. Regulamin organizacyjny oddziału uchwalany jest przez Zarząd. Placówki i Mikrooddziały powołuje i likwiduje Zarząd w drodze uchwały.

Struktura organizacyjna Centrali przedstawiała się następująco:



Główne cele i zadania poszczególnych obszarów:

Obszar Zarządzania Strategicznego i Finansów

- Pion Prezydyjalny, Administracji i Zakupów:** zapewnienie warunków do sprawnego funkcjonowania organów Banku, zapewnienie efektywnej struktury organizacyjnej Banku, zarządzanie architekturą procesów biznesowych, zarządczych i wsparcia; koordynowanie działań właścicieli procesów w zakresie optymalizacji oraz budowy efektywnych procesów, ukierunkowanych na wzrost satysfakcji Klientów oraz poprawę efektywności działania Banku, zapewnienie komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, zapewnienie prawidłowej realizacji procesu zakupów oraz racjonalnego gospodarowania kosztami, zapewnienie odpowiednich warunków i środków pracy, zapewnienie efektywnego nadzoru nad umowami pomiędzy Bankiem a insourcerami,
- Pion Finansów i Strategii:** realizowanie procesu planowania finansowego, monitorowanie realizacji planów finansowych; prowadzenie ksiąg rachunkowych, prowadzenie gospodarki własnej; zarządzanie strategiczne strukturą aktywów i pasywów oraz płynnością strukturalną Banku, aktualizacja strategii Banku, opracowywanie strategicznych planów finansowych, strategicznych planów działania oraz operacjonalizacja i monitoring strategii Banku, zapewnienie efektywnego procesu zarządzania danymi, z uwzględnieniem roli Centralnego Opiekuna Danych,
- Departament Audytu Wewnętrznego:** zapewnienie Zarządowi obiektywnych i niezależnych opinii dotyczących adekwatności i skuteczności systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem,

- **Departament Compliance:** zapewnienie efektywnego i skutecznego systemu zarządzania ryzykiem braku zgodności,
- **Departament Zarządzania Zasobami Ludzkimi:** kształtowanie polityki kadrowej, szkoleniowej i socjalnej, zapewnienie właściwego poziomu kwalifikacji pracowników oraz możliwości rozwoju zawodowego,
- **Stanowisko ds. Bezpieczeństwa i Higieny Pracy i ppoż.,**
- **Stanowisko ds. Ochrony Danych.**

Obszar Współpracy z Grupą Kapitałową Poczty Polskiej, Operacji i Skarbu

- **Pion Operacji:** integracja działań operacyjnych w ramach funkcjonalnego „centrum operacyjnego” Banku, realizacja sprawnych i efektywnych procesów operacyjnych w zakresie usług i produktów bankowych, administrowanie produktami bankowymi, obsługa reklamacji składanych przez Klientów, obsługa zajęć egzekucyjnych rachunków Klientów, obsługa czynności realizowanych w procesie sprzedaży produktów bankowych, analiza kosztów realizowanych procesów operacyjnych,
- **Departament Współpracy z Grupą Kapitałową Poczty Polskiej:** budowanie trwałych relacji współpracy biznesowej Banku z Grupą Kapitałową Poczty Polskiej,
- **Departament Obsługi Prawnej:** zapewnienie efektywnej obsługi prawnej w celu ochrony prawnej interesów Banku,
- **Departament Skarbu:** zarządzanie płynnością bieżącą i krótkoterminową, ryzykiem stopy procentowej oraz walutowym. Dostarczanie analiz i prognoz gospodarczych na potrzeby Banku w imieniu Banku.

Obszar Biznesu i Informatyki

- **Pion Biznesu i Sprzedaży:** zapewnienie pożądanego pakietu usług i produktów bankowych oraz innowacyjnych rozwiązań funkcjonalnych i technologicznych, niezbędnych do realizacji celów biznesowych w ramach segmentu bankowości detalicznej, w tym mikroprzedsiębiorstw, segmentu bankowości instytucjonalnej i rozliczeniowej, zgodnie z zapotrzebowaniem linii biznesowych, rozwój biznesu detalicznego, w tym dla mikroprzedsiębiorstw, obsługa Klienta cyfrowego w zakresie zarządzania ofertą i rozwojem nowoczesnych kanałów dostępu, kształtowanie i realizowanie polityki sprzedaży detalicznych i instytucjonalnych produktów bankowych i produktów zewnętrznych, organizacja efektywnej sieci sprzedaży detalicznych i instytucjonalnych produktów bankowych i produktów zewnętrznych, realizowanie polityki sprzedaży detalicznych produktów bankowych i produktów zewnętrznych w sieci Poczty Polskiej, zgodnie ze strategią rynkową i finansową Banku we współpracy z Poczta Polską,
- **Pion Informatyki:** utrzymanie infrastruktury i systemów informatycznych na właściwym poziomie oraz rozwój systemów informatycznych zgodnie z oczekiwaniami Klientów wewnętrznych,
- **Departament Marketingu i Analiz Biznesowych:** rozwijanie narzędzi CRM oraz analizy danych, poprzez zapewnienie informacji zarządczej za pośrednictwem Hurtowni Danych i działania marketingowe,
- **Departament Contact Centre:** organizacja efektywnego kanału dystrybucji produktów bankowych i zapewnienie efektywnego serwisu obsługi Klientów przez Contact Centre.

Obszar Ryzyka

- **Pion Ryzyka:** kształtowanie systemu zintegrowanego zarządzania ryzykiem oraz kapitałem wspierającego realizację strategii oraz utrzymanie przyjętego poziomu apetytu na ryzyko, tworzenie strategii pionu ryzyka powiązanej ze strategią Banku, tworzenie polityki Banku w zakresie ryzyka kredytowego, kształtowanie efektywnego systemu monitoringu ryzyka, restrukturyzacji i windykacji, udział w procesie sprzedaży detalicznych produktów kredytowych, detalicznych produktów kredytowych zabezpieczonych

hipotecznie, mikroprzedsiębiorstw oraz produktów kredytowych dla Klientów instytucjonalnych realizowanych w poszczególnych kanałach dystrybucji, w zakresie podejmowania decyzji kredytowych, zapewnienie bezpieczeństwa systemów teleinformatycznych oraz zasobów Banku, w tym organizacja rozwiązań zapewniających ciągłość działania Banku, zapewnienie bezpiecznego działania Banku oraz środków Klientów poprzez przeciwdziałanie przestępczości i przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu.

- **Departament Płatności i Rozliczeń:** zapewnienie realizowania operacji i rozliczeń w obrocie dewizowym i rozliczeń transakcji zawieranych przez Departament Skarbu,
- **Stanowisko Niezależnego Walidatora.**

Nadzór nad pionem funkcjonalnym sprawuje dyrektor zarządzający, który jednocześnie może kierować komórką organizacyjną Centrali wchodzącą w skład tego pionu funkcjonalnego. Komórką organizacyjną Centrali kieruje dyrektor zarządzający, dyrektor departamentu lub biura. Komórki organizacyjne Centrali wchodzi w skład pionu funkcjonalnego podlegając dyrektorowi zarządzającemu lub działają poza pionem funkcjonalnym podlegając członkowi Zarządu. Komórki organizacyjne Centrali powołuje, likwiduje, określa ich szczegółowe cele i zadania Zarząd w drodze uchwały Zarządu, kierując się zmiennymi potrzebami w zakresie sprawności działania i zarządzania. W komórkach organizacyjnych Centrali tworzone są wewnętrzne komórki organizacyjne.

W ramach Centrali działają komitety, których regulaminy organizacyjne uchwalane są przez Zarząd Banku:

- Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami,
- Komitet Kredytowy Banku,
- Komitet Ryzyka Operacyjnego,
- Komitet ds. Architektury IT,
- Komitet Zarządzania Portfelem Projektów.

9. Zarządzanie zasobami ludzkimi

9.1. Stan i struktura zatrudnienia

Na dzień 31 grudnia 2020 r. zatrudnienie w Banku wyniosło 1 322 etaty wobec 1 410 etatów na 31 grudnia 2019 r. (spadek o 88 etatów). Spadek zatrudnienia jest efektem podjętych działań optymalizujących zatrudnienie w Banku.

Struktura zatrudnienia w pełnych etatach	31.12.2020 r.	31.12.2019 r.
Centrala	781	824
Sieć sprzedaży detalicznej	515	562
w tym: Placówki i Oddział	199	191
Mikrooddziały	245	299
Sieć sprzedaży instytucjonalnej	26	24
Razem Bank	1 322	1 410

Wśród zatrudnionych dominowały kobiety (72,7% zatrudnionych), średni staż pracownika wynosił 7 lat i 7 miesięcy, średni wiek pracownika Banku wynosił 40 lat i 5 miesięcy.

9.2. Relacje z pracownikami

Kształtowana w Banku Poczтовым kultura korporacyjna zakłada, iż najważniejszym i najcenniejszym zasobem Banku są pracownicy, których łączy wspólna misja i wizja, a podstawę rozwoju organizacji stanowią wspólne wartości. Kluczowym elementem budowania relacji pracowniczych jest model wartości, DNA Banku, który określa fundament wewnętrznej spójności organizacji, i wspiera realizację Strategii Banku.

Przyjęte DNA Banku definiuje wartości holistycznie, zapewniając większą koncentrację organizacji na realizacji założonych celów. Określa ono rolę pracownika w organizacji, wskazuje jak pracownicy powinni realizować swoje zadania i czym się kierować, realizując wyznaczone cele.

Szkolenia i rozwój

Rzeczony pracowników jest ważnym elementem zarządzania zasobami ludzkimi w Banku Poczтовым. Działania rozwojowe w 2020 r. koncentrowały się głównie na rozwoju kompetencji wzmacniających efektywne osiągnięcie celów wyznaczonych w Strategii Banku. Kierunek merytoryczny podejmowanych inicjatyw rozwojowych wskazywały również wymogi prawa zewnętrznego, stawiane przez instytucje nadzorujące działalność Banku, jak również konieczność dostosowania umiejętności pracowników do pracy i obsługi Klientów w czasach pandemii.

Istotnym czynnikiem wpływającym na zakres merytoryczny i tryb prowadzonych działań w obszarze podnoszenia kwalifikacji i rozwoju kompetencji pracowników Banku w 2020 r. była pandemia COVID-19. Liczne formalne ograniczenia związane z pandemią znacząco zmniejszyły liczbę zaplanowanych, zarówno w Banku, jak i wśród dostawców zewnętrznych, przedsięwzięć szkoleniowo – rozwojowych. Spowodowało to modyfikację realizowanej strategii merytorycznej i organizacyjnej podnoszenia kwalifikacji w Banku, konieczne było również dostosowanie form realizowanych szkoleń do reżimu sanitarnego. Od marca 2020 r., wszystkie dotychczas organizowane szkolenia stacjonarne, realizowane były w sposób zdalny, przy wykorzystaniu dostępnych narzędzi umożliwiających i wspierających zdalne szkolenia, w tym również e-learning.

Jednym z głównych wyzwań stojących przed Bankiem stało się wzmocnienie pracy pracowników w nowej, zdalnej formule oraz wyposażenie kadry menedżerskiej w kompetencje i narzędzia wspierające zdalne zarządzanie zaangażowaniem i efektywnością zespołów. W odpowiedzi na nowe okoliczności, II półrocze to intensywne wsparcie szkoleniowe narzędzi usprawniających zdalną komunikację wewnętrzną, efektywną organizację i realizację szkoleń, spotkań i pracy własnej. W 2020 r. kadra menedżerska Centrali Banku testowała narzędzie do budowania zaangażowania – Konstruktywną Informację Zwrotną co umożliwiło wdrożenie systemu we właściwej formie w styczniu 2021 r. Kompetencje niezbędne do efektywnego stosowania KIZ, kadra menadżerska nabywała w trakcie licznych szkoleń wewnętrznych.

Szkolenia wzmacniające efektywność obszaru biznesu

- Szkolenia wprowadzające, dedykowane nowym pracownikom sieci detalicznej obejmujące swym zakresem merytorycznym ofertę produktową Banku, Funduszy Inwestycyjnych i ubezpieczeń, a także techniki sprzedaży, zakończone egzaminem sprawdzającym znajomość systemów, procedur, produktów bankowych oraz egzamin ubezpieczeniowy dla Osób Fizycznych Wykonujących Czynności Agencyjne. Wiedzę w zakresie polityki bezpieczeństwa, wiedzę ubezpieczeniową, przepisy BHP oraz RODO dopełniają obowiązkowe szkolenia e-learningowe. Szkolenia stacjonarne uzupełnia proces praktyk w Placówkach, pod nadzorem doświadczonych pracowników Sieci Sprzedaży i wspieranych przez Trenerów Banku. Wzorem lat ubiegłych, szkoleniami wprowadzającymi byli objęci również nowi pracownicy Poczty Polskiej, dedykowanymi do sprzedaży produktów Banku w Strefach Finansowych Poczty Polskiej.
- Szkolenia podnoszące kompetencje Opiekunów i Doradców Sieci Sprzedaży w zakresie efektywnych metod pozyskiwania nowych Klientów, planowania pracy, stawiania i monitorowania własnych celów. Szkolenia rozwojowe obejmowały wymianę wiedzy i dzielenie się najlepszymi praktykami, wzmacnianie postaw prosprzedażowych i budowanie długofalowych relacji z Klientami, poszerzanie wiedzy z zakresu bezpieczeństwa i wykorzystywania sprzedaży krzyżowej. W związku z pandemią, zostały wdrożone przez Wydział Szkoleń szkolenia rozwojowe zdalne, ukierunkowane na pozyskiwanie, obsługę Klienta oraz sprzedaż produktów wykorzystujących technologię on-line.
- Szkolenia dla pracowników Sieci Sprzedaży doskonalące umiejętności sprzedaży produktów ubezpieczeniowych.
- Szkolenia dla pracowników Sieci Sprzedaży wzmacniające umiejętności oferowania produktów inwestycyjnych.
- Szkolenia menadżerskie w zakresie Train The Trainer dla menadżerów Banku i koordynatorów sprzedaży Poczty Polskiej oraz treningi zarządzania.

Pozostałe przedsięwzięcia szkoleniowe

- Zewnętrzne szkolenia stacjonarne wynikające z przepisów wewnętrznych i zewnętrznych: ochrony danych osobowych w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, pierwszej pomocy przedmedycznej.
- szkolenia e-learningowe z zakresu bezpieczeństwa, tajemnicy bankowej, przeciwdziałania praniu pieniędzy, ochrony danych osobowych i etyki, MIFID, dotyczące ustawy o kredycie hipotecznym oraz działalności ubezpieczeniowej, RODO, obowiązku raportowania schematów podatkowych, przeciwdziałania mobbingowi, compliance.
- Zewnętrzne warsztaty stacjonarne dla kadry menedżerskiej z zakresu udzielania konstruktywnej informacji zwrotnej, stanowiące główny element wsparcia wdrożenia nowego systemu budowania zaangażowania pracowników Banku.
- Warsztaty stacjonarne i online z zakresu udzielania konstruktywnej informacji zwrotnej prowadzone przez trenerów wewnętrznych Banku dedykowane wszystkim pracownikom Centrali Banku.
- Warsztaty wewnętrzne online, dedykowane kadrze menedżerskiej doskonalące umiejętności wyznaczania i rozliczania celów.

- Zewnętrzne, indywidualne wsparcie szkoleniowo – rozwojowe w formie szkoleń, kursów, konferencji, seminariów, którym zostali objęci pracownicy przede wszystkim w zakresie zarządzania ryzykiem, płynnością, bezpieczeństwa oraz informatyki, związane m.in. z przebiegiem procesu obsługi i zawieraniem umów; bezpieczeństwa informacji w chmurze wg ISO 27017 i 27018, realizowane w formule zdalnej i stacjonarnej.
- Zewnętrzne szkolenia grupowe podnoszące kwalifikacje w zakresie implementacji pakietu regulacyjnego PE i RE o nazwie „MIFID II”, dedykowane zespołowi Compliance oraz pracownikom Obsługi Prawnej i Audytu Wewnętrznego.
- Zewnętrzne szkolenia indywidualne wzmacniające wiedzę z zakresu implementacji Rekomendacji Z KNF.
- Zewnętrzne szkolenia indywidualne i studia podyplomowe pogłębiające wiedzę w zakresie compliance, obrotu instrumentami pochodnymi, prawa bankowego.
- Zewnętrzne szkolenia aktualizujące wiedzę w zakresie prawa pracy.
- Studia podyplomowe budujące wiedzę w zakresie prawa nowych technologii.
- Zewnętrzne szkolenia wzmacniające zwinne zarządzanie projektami:
 - „Project & Charisma” – zewnętrzne szkolenie dedykowane Kierownikom Projektów biznesowych i IT, wzmacniające umiejętności przywództwa, zarządzania zaangażowaniem i efektywnością zespołów projektowych, komunikacji, zarządzania skutecznością w planowaniu i realizacji projektów.
 - „Scrum Master” – poziom zawansowany, którego celem było pogłębienie wiedzy i doskonalenie umiejętności pracowników Banku, którzy kierują i biorą udział w projektach z wykorzystaniem metody SCRUM.
- Zewnętrzne szkolenia grupowe w zakresie m.in., kredytów hipotecznych i konsumenckich – wzmacniających wiedzę i umiejętności praktycznego stosowania przepisów zewnętrznych ww. produktów bankowych, dedykowane pracownikom wsparcia sprzedaży, realizowane w formule zdalnej i stacjonarnej.
- Wewnętrzne szkolenia grupowe, będące elementem wdrożenia głównego, zdalnego narzędzia komunikacyjnego, szkoleniowego i operacyjnego wspierającego efektywną zdalną pracę: MS Teams.
- Szkolenie wewnętrzne online podnoszące poziom jakości obsługi Klienta wewnętrznego IT: „Profesjonalna obsługa Klienta dla IT”, dedykowane wybranym pracownikom IT.

Szkolenia dla Poczty Polskiej

- W 2020 r. szkoleniami wprowadzającymi zostali objęci nowi pracownicy Poczty Polskiej, dedykowani do sprzedaży produktów Banku w Poczтовых Strefach Finansowych.
- Kontynuowane były szkolenia e-learningowe dla pracowników Poczty Polskiej z obszaru wiedzy produktowej, umiejętności wykorzystywania systemów informatycznych (Ferryt, Front-End) do obsługi Klientów Banku w Urzędach Pocztowych oraz polityki bezpieczeństwa.
- Realizowano także szkolenia w Regionach Sprzedaży Poczty Polskiej wspierające współpracę pracowników Poczty i Banku w zakresie sprzedaży produktów bankowych. Głównym celem tych działań było wzmacnianie postaw zmierzających do aktywizacji oraz pozyskiwania Klientów.
- W związku z zaistniałą pandemią COVID-19, pracownicy Poczty Polskiej zostali objęci szkoleniami rozwojowymi, ukierunkowanymi na pozyskiwanie i obsługę Klienta w czasach pandemii.

System motywacyjny

W 2020 r. w zakresie systemów motywacyjnych Bank dokonywał bieżących modyfikacji systemów premiowych dla pracowników sprzedaży oraz pracowników komórek realizujących działania sprzedażowe, jak również reagował na zmiany na rynku bankowym związane z pandemią Covid-19 i wprowadzanymi obostrzeniami.

Od III kw. 2020 r. wdrożono zmiany systemu premiowego dla pracowników obsługujących sektor instytucjonalny i MŚP wprowadzające dodatkowe czynniki jakościowe.

Wypracowana koncepcja nowego systemu motywacyjnego dla pracowników Centrali dla obszarów back office, jeszcze w II poł. 2019 r., z uwzględnieniem Strategii, Wartości Banku oraz Kultury organizacyjnej, składała się z 4 elementów:

- 1) Konstruktywnej Informacji Zwrotnej,
- 2) Systemu Zarządzania przez Cele,
- 3) Systemu premiowego,
- 4) Systemu planowania indywidualnych ścieżek karier i sukcesji.

W związku z pandemią COVID-19, zrewidowano koncepcję jego wdrożenia i podjęto decyzję o przeprowadzeniu w 2020 r. pilotażu systemu Konstruktywnej Informacji Zwrotnej, która od 1 stycznia 2021 r. stała się stałym elementem budowania zaangażowania pracowników Centrali Banku Poczтового. Podstawą funkcjonowania Systemu jest regularna, cotygodniowa, odwołująca się do faktów Konstruktywna Informacja Zwrotna, udzielana przez przełożonego pracownikowi w zakresie zaangażowania, wg przyjętych kryteriów. Wdrożenie pozostałych elementów zostało zaplanowane na lata 2021 i 2022.

Polityka wynagrodzeń kadry kierowniczej

Polityka wynagrodzeń w Banku jest zbiorem ogólnych założeń dotyczących stosowanych zasad wynagradzania w Banku i stanowi element zarządzania, wynikający ze strategii biznesowej Banku. Polityka obejmuje wewnętrzne regulacje Banku określające zasady wynagradzania dedykowane do poszczególnych grup pracowników, ustalonych zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, Regulaminem wynagradzania pracowników, Regulaminem pracy oraz Zasadami Ładu Korporacyjnego.

Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów i Rozwoju z dnia 24 marca 2017 r. w sprawie systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej, polityki wynagrodzeń oraz szczegółowego sposobu szacowania kapitału wewnętrznego w bankach w Banku obowiązywał dokument „Polityka wynagrodzeń w zakresie zmiennych składników wynagrodzeń osób, których działalność zawodowa ma istotny wpływ na profil ryzyka Banku.” W 2020 r. Rada Nadzorcza Banku zatwierdziła dokument „Polityka wynagrodzeń oraz polityka wynagrodzeń w zakresie zmiennych składników wynagrodzeń osób, których działalność zawodowa ma istotny wpływ na profil ryzyka Banku Poczowego S.A.” zwana dalej „Polityką wynagrodzeń”. Jednocześnie w 2020 r., Bank Pocztowy, działając zgodnie ze „Stanowiskiem Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego w sprawie zmiennych składników wynagrodzenia w bankach oraz zakładach ubezpieczeń” przedstawionym w piśmie z dnia 17 kwietnia 2020 r., dokonał przeglądu „Polityki wynagrodzeń” ze szczególnym zwróceniem uwagi na zasady naliczania i wypłaty zmiennych składników wynagrodzenia osób, których działalność zawodowa ma istotny wpływ na profil ryzyka Banku, uwzględniając sytuację związaną z pandemią Covid-19.

Bank, mając na uwadze prowadzenie konserwatywnej polityki zmiennych składników wynagrodzenia, zalecanej przez UKNF w okresie pandemii Covid-19, wprowadził do „ Polityki wynagrodzeń” następujące zasady:

1. W przypadku pogorszenia sytuacji finansowej Banku, wypłata Wynagrodzenia Zmiennego przyznanego Osobom Uprawnionym, może zostać wypłacona w proporcji: 50% Wynagrodzenia Zmiennego w roku przyznania a pozostałe 50% zostanie odroczone na okres 4 lat;
2. Ocena wyników osoby Uprawnionej dokonywana jest za okres czterech lat, tj. rok podlegający ocenie oraz 3 lata poprzednie;
3. Nabycie uprawnień do co najmniej 50% Wynagrodzenia Zmiennego, w tym co najmniej do 50% Niepieniężnego Wynagrodzenia Zmiennego oraz do pozostałych 50% Pieniężnego Wynagrodzenia Zmiennego, zostaje wydłużone na okres 4 lat;
4. Po zakończeniu roku kalendarzowego Osoba Uprawniona może nabyć uprawnienie do 1/4 części odroczonego Wynagrodzenia Zmiennego, przy czym nie zmienna jest zasada, że nabycie uprawnień do

każdej, z odroczonej części Wynagrodzenia Zmiennego jest uzależnione od warunków, określonych w „Polityce wynagrodzeń” i uwzględnia ryzyko Banku do utrzymania solidnej bazy kapitałowej.

W odniesieniu do członków Rady Nadzorczej, zgodnie z § 25 Rozporządzenia MRiF, tak jak w roku poprzednim, nie stosuje się podziału wynagrodzenia na stałe składniki wynagrodzenia i zmienne składniki wynagrodzenia.

Zasady kształtowania wynagrodzeń członków Zarządu oraz Rady Nadzorczej, zgodnie ze Statutem Banku należą do kompetencji Walnego Zgromadzenia.

Utrzymano zapisy regulacji również w zakresie wysokości wynagrodzenia zmiennego, które nie może przekraczać poziomu 100% wynagrodzenia zasadniczego. Ten limit może zostać podniesiony za zgodą akcjonariuszy do 200% w szczególnym trybie i w szczególnych okolicznościach.

Pakiet świadczeń dodatkowych

Istotnym czynnikiem wpływającym na zakres usług w ramach oferowanych pakietów świadczeń dodatkowych dla pracowników była pandemia COVID-19. Bank w 2020 r., podobnie jak w latach ubiegłych, zapewniał swoim pracownikom pakiet świadczeń dodatkowych, m.in. z:

- **programu kompleksowej opieki medycznej**, gwarantujący naszym pracownikom szeroki dostęp do bogatego pakietu usług prywatnej opieki medycznej, przy zachowaniu atrakcyjnych warunków cenowych. W ramach zawartej umowy, opieką medyczną, na preferencyjnych warunkach, mogą zostać objęci również członkowie rodzin pracowników, w tym rodzice pracownika, dla których został przygotowany specjalnie dedykowany Pakiet dla seniorów.
- **programu sportowo-rekreacyjnego Karta MultiSport**, dający wszystkim zatrudnionym możliwość skorzystania z zajęć sportowo-rekreacyjnych, poprzez nielimitowany dostęp do sieci obiektów sportowo-rekreacyjnych na terenie całego kraju. Ponadto, każdy pracownik ma możliwość wykupienia, na preferencyjnych warunkach, dodatkowych kart dla dzieci oraz osoby towarzyszącej. Ze względu na wzrost liczby zachorowań na COVID-19 i tym samym zamknięcie stacjonarnych obiektów sportowych od listopada 2020 r., program rozbudowano o ofertę online, m.in. treningi online, wirtualne zajęcia obiektów partnerskich, konsultacje z trenerami i dietetykami oraz inne propozycje, w tym kursy budujące zdrowe nawyki, redukujące stres i przywracające równowagę,
- **Pracowniczego Programu Emerytalnego (PPE)**, stanowiącego ważny element budowania bezpiecznej przyszłości finansowej pracowników w związku z rosnącą potrzebą gromadzenia dodatkowego kapitału na przyszłą emeryturę,
- **dobrowolnego, Grupowego Ubezpieczenia na Życie**, gwarantującego wszystkim pracownikom i członkom ich rodzin możliwość skorzystania z atrakcyjnej oferty ubezpieczenia się na życie, na preferencyjnych warunkach, w ramach zawartej umowy pomiędzy Bankiem i firmą ubezpieczeniową. Poszerzona oferta pakietów ubezpieczeń daje pracownikom większą możliwość dostosowania pakietu do potrzeb. Oferta Grupowego Ubezpieczenia na Życie oferuje szeroki zakres ubezpieczenia i wysokie świadczenia oraz rozbudowany pakiet świadczeń uzupełniających, m.in.: rehabilitację, drugą opinię medyczną, dostosowanie mieszkania do potrzeb osoby niepełnosprawnej czy infolinię medyczną,
- **usługi Office 365**, w ramach nowej usługi pracownicy mają możliwość użytkowania na prywatnych komputerach z całego Pakietu Microsoft Office w wersji dla firm (tj. Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Access, Publisher, Outlook dla Firm). Pracownik ma możliwość wykorzystania 5 licencji na komputery (Mac, PC – wliczając w to jedną licencję wykorzystywaną na komputerze służbowym) oraz dodatkowo 5 licencji na tablety i smartphony. Benefit cieszy się ogromnym zainteresowaniem wśród pracowników, z którego korzysta około 200 osób,
- **świadczeń socjalnych**, z których pracownicy mogą korzystać ze świadczeń oferowanych, w ramach zakładowego funduszu świadczeń socjalnych, który tworzony jest w Banku, zgodnie z Ustawą z dnia 4

marca 1994 r. o Zakładowym Funduszu Świadczeń Socjalnych oraz Regulaminem ZFŚS w Banku Pocztowym S.A. Każda, uprawniona osoba może skorzystać ze środków zakładowego funduszu świadczeń socjalnych, poprzez:

- uczestnictwo w różnych formach działalności sportowej i kulturalnej, organizowanej przez Bank,
- otrzymanie wsparcia finansowego w trudnych, nieprzewidzianych losowo, sytuacjach życiowych.

Takie wsparcie realizowane jest, z uwzględnieniem kryterium socjalnego, w formie:

- bezzwrotnej zapomogi finansowej lub rzeczowej,
- dofinansowania do podręczników dla uczących się dzieci pracowników,
- dofinansowania do wypoczynku dla dzieci i młodzieży,
- zwrotnej pożyczki na cele mieszkaniowe,
- okolicznościowych świadczeń dla dzieci pracowników z okazji Świąt Wielkanocnych oraz Bożego Narodzenia, a także organizacja imprezy mikołajkowej dla dzieci pracowników.

10. Zarządzanie i ład korporacyjny



10.1. Zasady i zakres stosowania ładu korporacyjnego

Bank, jako instytucja nadzorowana przez KNF działa zgodnie z „Zasadami ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych” przyjętymi przez KNF w 2014 r. („Zasady ładu KNF”). Są one zaimplementowane w "Zasadach ładu korporacyjnego w Banku Pocztowym S.A." (Zasady), które są zbiorem zasad określających relacje wewnętrzne i zewnętrzne Banku, w tym relacje z akcjonariuszami i Klientami. Zasady regulują również funkcjonowanie nadzoru wewnętrznego oraz kluczowych systemów i funkcji wewnętrznych, a także organów statutowych i zasad ich współdziałania.

W "Zasadach ładu korporacyjnego w Banku Pocztowym S.A.", poniżej wymienione zasady, zostały wprowadzone w sposób dostosowany do specyfiki Banku:

- § 8 ust. 4 „Bank, w przypadku gdy będzie to uzasadnione liczbą akcjonariuszy, będzie dążyć do ułatwiania udziału wszystkim akcjonariuszom w posiedzeniach Walnego Zgromadzenia Banku, między innymi poprzez zapewnienie możliwości elektronicznego aktywnego udziału w posiedzeniach Walnego Zgromadzenia.”,
- § 21 ust. 2 „W składzie Rady Nadzorczej jest wyodrębniona funkcja Przewodniczącego, który kieruje pracami Rady Nadzorczej. Wybór Przewodniczącego Rady Nadzorczej jest dokonywany w oparciu o doświadczenie oraz umiejętności kierowania zespołem.”,
- § 29 ust. 1 „Z zastrzeżeniem odpowiednich przepisów prawa, wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej ustala się adekwatnie do pełnionej funkcji, a także adekwatnie do skali działalności Banku. Członkowie Rady Nadzorczej powołani do pracy w komitetach, w tym w Komitecie Audytu, powinni być wynagradzani adekwatnie do dodatkowych zadań wykonywanych w ramach danego komitetu.”.

Bank nie stosuje zasad określonych w rozdziale 9 - Wykonywanie uprawnień z aktywów nabytych na ryzyko Klienta, z uwagi iż zasady określone w §§ 53-57 nie dotyczą Banku, gdyż Bank nie świadczy usług polegających na zarządzaniu aktywami na ryzyko Klienta.

Zgodnie z § 27 „Zasad ładu korporacyjnego w Banku Pocztowym S.A.” Rada Nadzorcza dokonuje regularnej oceny stosowania zasad wprowadzonych niniejszym dokumentem, a wyniki oceny są udostępniane na stronie internetowej Banku oraz przekazywane pozostałym organom Banku.

Statut Banku Pocztowego zakłada coroczną ocenę Zasad.

Kodeks etyki bankowej

Kwestie etyczne w działalności Banku regulują dwa główne dokumenty, które stanowią podstawę pozostałych regulacji szczegółowych. Są to Kodeks Etyki Bankowej oraz Kodeks Etyki dla Pracowników Banku Pocztowego S.A. wprowadzone uchwałami Zarządu Banku.

Przestrzegając zasad określonych Kodeksem Etyki Bankowej, Bank, jako instytucja zaufania publicznego w swojej działalności kieruje się przepisami prawa, rekomendacjami KNF, uchwałami samorządu bankowego, normami przewidzianymi w Kodeksie oraz dobrymi zwyczajami kupieckimi. Bank i jego pracownicy oraz osoby, za których pośrednictwem Bank wykonuje czynności bankowe, uwzględniają zasady: profesjonalizmu, rzetelności, rzeczowości, staranności i najlepszej wiedzy. Dążeniem Banku jest, aby poprzez swoją działalność przyczynić się do społeczno - ekonomicznego rozwoju kraju oraz wzrostu zamożności społeczeństwa, m.in. poprzez społecznie odpowiedzialne prowadzenie biznesu, wprowadzanie innowacyjnych rozwiązań i wspieranie rozwoju edukacji społeczeństwa. Fundamentalną zasadą, na której Bank i jego pracownicy starają się budować swoje relacje z otoczeniem jest odpowiedzialność społeczna. Realizując strategię biznesową Bank kieruje się nie tylko uwarunkowaniami ekonomicznymi, ale również słusznymi interesami swoich Klientów, pracowników, akcjonariuszy, partnerów biznesowych, a także lokalnego środowiska.

Jednocześnie Kodeks etyki dla Pracowników Banku Poczтового S.A. adresuje do swoich pracowników w szczególności podstawowe obszary etyczne: relacje z Klientami, pracownikami, środowiskiem lokalnym, a także kwestie rozpatrywania skarg i reklamacji, unikania konfliktu interesów, zakazu konkurencji, przyjmowania i przekazywania prezentów, przejrzystości procesów zakupowych oraz powiadamiania o nieprawidłowościach. Powyższe obszary są uregulowane szczegółowo w odrębnych zasadach i procedurach wewnętrznych. Właściwa komórka Banku w zakresie zgodności prowadzi szkolenia z zakresu etyki w formie bezpośredniej oraz e-learningowej. Bank dokłada starań, aby procesy we wszystkich powyższych obszarach były transparentne i aby prowadziły do eliminowania niewłaściwych zachowań, prowadzących do powstawania nieprawidłowości.

Bank posiada także wdrożoną Politykę antykorupcyjną, stanowiącą główny dokument regulujący zasady przeciwdziałania zachowaniom o charakterze korupcyjnym, a także zgodne z przepisami prawa i na bieżąco aktualizowane regulacje dotyczące powiadamiania o naruszeniach. Pracownik Banku może kierować powiadomienia do bezpośredniego przełożonego, ale także w sposób poufny (anonimowy lub z zastrzeżeniem anonimowości) z użyciem m.in. dedykowanych do tego rodzaju zgłoszeń kanałów, za pośrednictwem Dyrektora Departamentu Compliance lub członków organów Banku.

Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW

W związku z faktem, że papiery wartościowe Banku Poczowego nie są przedmiotem obrotu na rynku regulowanym (obligacje Banku są notowane na rynku Catalyst, w alternatywnym systemie obrotu), nie jest on zobowiązany do stosowania „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW”. Niemniej jednak Bank stosował zasady określone w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW” w zakresie w jakim mogą mieć one zastosowanie do spółek niebędących spółkami publicznymi adekwatnie do praktyk rynku Catalyst – ww. Zasady zostały wprowadzone do stosowania uchwałą Zarządu Banku w 2015 r. w sprawie stosowania zasad „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW”.

10.2. Struktura akcjonariatu i kapitał zakładowy

Na koniec 2020 r. kapitał zakładowy Banku wynosił 128 278 080 zł i był podzielony na 12 827 808 akcji o wartości nominalnej 10 zł każda. Akcje Banku zostały całkowicie opłacone.

Struktura akcjonariatu wg stanu na koniec grudnia 2020 r.

	liczba akcji	rok rejestracji	wartość akcji tys. zł
Akcje imienne serii A o wartości nominalnej 10 zł każda	291 300	2011	2 913
Akcje imienne serii B o wartości nominalnej 10 zł każda	9 437 740	2011	94 377
Akcje imienne serii C1 o wartości nominalnej 10 zł każda	1 284 248	2015	12 843
Akcje imienne serii C2 o wartości nominalnej 10 zł każda	1 814 520	2017	18 145
Razem	12 827 808		128 278

Ogólna charakterystyka akcji została opisana poniżej:

- Akcje imienne serii A – w liczbie 291 300 sztuk (należące do Poczty Polskiej S.A.) nie są uprzywilejowane,
- Akcje imienne serii B - w liczbie 7 005 470 sztuk (należące do Poczty Polskiej S.A.) oraz w liczbie 2 432 270 sztuk (należące do Powszechnej Kasy Oszczędności Bank Polski S.A.) nie są uprzywilejowane,
- Akcje imienne serii C1 – w liczbie 963 186 sztuk (należące do Poczty Polskiej S.A.) oraz w liczbie 321 062 sztuk (należące do Powszechnej Kasy Oszczędności Bank Polski S.A.) nie są uprzywilejowane,
- Akcje imienne serii C2 – w liczbie 1 360 890 (należące do Poczty Polskiej S.A.) oraz w liczbie 453 630 sztuk (należące do Powszechnej Kasy Oszczędności Bank Polski S.A.) nie są uprzywilejowane.

Każda akcja daje swojemu posiadaczowi prawo do dywidendy i jednego głosu na walnym zgromadzeniu.

W ciągu 2020 r. struktura akcjonariatu nie uległa zmianie.

Nazwa podmiotu	Ilość akcji	Ilość głosów	Wartość nominalna 1 akcji (w zł)	Udział w kapitale podstawowym
Poczta Polska S.A.	9 620 846	9 620 846	10	74,9999%
Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A.	3 206 962	3 206 962	10	25,0001%
	12 827 808	12 827 808		100%

Większościowym akcjonariuszem Banku jest Poczta Polska (75% minus dziesięć akcji). Ponadto akcjonariuszem mniejszościowym jest PKO Bank Polski S.A. (25% plus dziesięć akcji).

10.3. Podstawowe informacje na temat Poczty Polskiej i zasad współpracy

Poczta Polska jest podmiotem działającym w formie Spółki Akcyjnej (jednoosobowa spółka Skarbu Państwa), z siedzibą przy ul. Rodziny Hiszpańskich 8 w Warszawie. Spółka jest największym operatorem pocztowym na rynku polskim oraz podmiotem dominującym w Grupie Kapitałowej Poczty Polskiej.

Poczta Polska posiada ogólnokrajową sieć placówek pocztowych zapewniających możliwość działania na szerokim obszarze i dostawę usług dla jak najszerszego grona Klientów. Wg stanu na 31 grudnia 2020 r. w ramach sieci placówek pocztowych funkcjonowało 1 954 Urzędy Pocztowe (UP), 2 781 Filie UP oraz 2 760 Agencji Pocztowych – razem Poczta Polska dysponowała 7 495 placówkami do obsługi swoich Klientów, w tym także Klientów Banku.

Podstawowa działalność Poczty Polskiej koncentruje się w obszarze świadczenia usług pocztowych tj. dostarczania przesyłek listowych oraz paczek. Spółka świadczy usługi zarówno na rzecz Klientów indywidualnych, biznesowych, jak i podmiotów państwowych, w tym organów władz publicznych.

W ramach Grupy Kapitałowej Poczty Polskiej świadczone są usługi nie tylko w zakresie dostarczania przesyłek, ale także w dziedzinach usług finansowych, ubezpieczeniowych i cyfrowych. Wśród najistotniejszych podmiotów zależnych w w/w Grupie należy wskazać: Bank Pocztowy, Pocztowe Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych, Pocztowe Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie, Pocztową Agencję Usług Finansowych, Poczta Polska Usługi Cyfrowe. Poczta Polska pełni funkcje nadzorcze dla ww. Grupy Kapitałowej, w tym wyznacza strategię rozwoju tej Grupy.

Strategia Poczty Polskiej zakłada m.in.:

- zbudowanie konkurencyjnej i rentownej Grupy Kapitałowej pocztowo-finansowo-logistycznej,
- osiągnięcie trwałej rentowności,
- koncentrację na Klientach i nową jakość sieci pocztowej: placówka jako przyjazne centrum pocztowo-finansowe i cyfrowe z kompleksową ofertą usług dla Klienta,
- efekt synergii – podmioty z Grupy Kapitałowej, w tym w szczególności Bank Pocztowy, mając możliwość przyciągania nowych Klientów do placówek pocztowych, którzy korzystając z usług finansowych

i ubezpieczeniowych, będą mogli jednocześnie skorzystać z tradycyjnej oferty Poczty Polskiej i na odwrót – Klienci Poczty Polskiej będą mogli skorzystać z usług finansowo-ubezpieczeniowo-cyfrowych.

Poczta Polska kieruje się zasadami zrównoważonego rozwoju, opierając swoją przyszłość o równowagę zaspokajania potrzeb i realizację zobowiązań wobec Państwa, Klientów i pracowników. Celem Poczty Polskiej jest wdrożenie kompleksowego modelu sprzedaży w oparciu o posiadaną infrastrukturę, a także wprowadzenie i rozwinięcie sprzedaży nowoczesnych produktów finansowo-ubezpieczeniowych w imieniu i na rzecz podmiotów z Grupy Kapitałowej. Jednym z kluczowych czynników sukcesu Poczty Polskiej jest zawarcie szeregu umów, służących uzupełnianiu oferty usług pocztowych o kompleksowe usługi bankowo-ubezpieczeniowe.

Bank Pocztowy i Poczta Polska łączy szereg umów regulujących w zasadzie wszystkie możliwe obszary współpracy. Jedną z najważniejszych umów jest podpisana w dniu 2 września 2011 r. Umowa o Współpracy (z późn. zmianami) określająca warunki i obszary współpracy, ogólne warunki dotyczące wzajemnych relacji, warunki zakazu konkurencji i wzajemnej odpowiedzialności Stron Umowy. Nie jest to umowa regulująca bieżącą działalność operacyjną, ale ma istotny wpływ na jej kształtowanie. W grudniu 2020 r. podpisany został ważny aneks do tej umowy modyfikujący głównie kwestie zakazu konkurencji oraz czas jej trwania.

W dniu 2 września 2011 r., z mocą obowiązywania od dnia 1 sierpnia 2011 r., Bank Pocztowy zawarł z Poczta Polską Umowę Agencyjną nr AGN/DSW/POCZTA POLSKA, która jest umową kompleksową regulującą współpracę Stron w zakresie pośrednictwa przy sprzedaży produktów Banku i bieżącej obsłudze jego Klientów.

Bank Pocztowy na podstawie w/w Umowy Agencyjnej powierzył Poczcie Polskiej wykonywanie w imieniu i na rzecz Banku Poczтового pośrednictwa w zakresie czynności bankowych polegających na:

- a) zawieraniu i zmianie umów rachunków oszczędnościowych, rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych, oraz rachunków terminowych lokat oszczędnościowych,
- b) zawieraniu i zmianie umów kredytu, o których mowa w art.6a ust. 1 pkt 1 ppkt. b i c Prawa Bankowego,
- c) zawieraniu i zmianie umów o kartę płatniczą i kartę kredytową, których stroną jest konsument w rozumieniu Ustawy o Kredycie Konsumenckim,
- d) przyjmowaniu wpłat, dokonywaniu wypłat związanych z prowadzeniem rachunków przez Bank,
- e) dokonywaniu wypłat i przyjmowaniu spłat udzielonych przez Bank kredytów i pożyczek,
- f) przyjmowaniu dyspozycji przeprowadzania bankowych rozliczeń pieniężnych związanych z prowadzonymi przez Bank rachunkami bankowymi,
- g) wykonywaniu innych czynności faktycznych związanych z działalnością bankową w celu realizacji czynności bankowych wymienionych w lit. a) – f), określonych w tej Umowie Agencyjnej.

Umowa obejmuje następujące produkty Banku Poczowego oferowane za pośrednictwem Poczty Polskiej:

- a) Rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe,
- b) Pocztove Konto Firmowe,
- c) Konta Oszczędnościowe,
- d) Rachunki terminowych lokat oszczędnościowych,
- e) Kredyty Gotówkowe dla Klientów indywidualnych,
- f) Kredyty w rachunkach oszczędnościowo-rozliczeniowych,
- g) Karty kredytowe,
- h) Kredyty dla mikroprzedsiębiorstw,
- i) Giro Płatność.

Z innych umów podpisanych pomiędzy Bankiem i Poczta Polską należałoby wymienić m.in.:

- a) umowy związane z obsługą finansową Poczty Polskiej, w tym umowa skonsolidowanego rachunku bankowego,
- b) umowy pośrednictwa finansowego dotyczące prowadzenia rozliczeń transakcji finansowych realizowanych przez Poczta Polską, w tym np. wpłat na rachunki US, obsługi wpłat ekspresowych,

- c) umowy o charakterze *cash processingu*, w tym umowa w sprawie obsługi gotówkowej placówek własnych Banku Poczтового funkcjonujących poza infrastrukturą Poczty Polskiej,
- d) umowa najmu regulująca zasady i warunki najmu/podnajmu lokali lub pomieszczeń na placówki sieci własnej Banku w ramach infrastruktury Poczty Polskiej,
- e) umowy dotyczące dzierżawy sprzętu informatycznego, korzystania z systemu operacyjnego i baz danych.

Bank i Poczტę Polską łączy szereg innych umów mających za zadanie aktywizację i optymalizację sprzedaży produktów bankowych oraz obsługi Klientów Banku, w tym umowa o realizacji wspólnej obsługi Klientów i realizacji wspólnych planów sprzedażowych, umowa dotycząca organizacji programów motywacyjnych i konkursów, której głównym zadaniem jest aktywizacja sprzedaży kont i kredytów gotówkowych przez pracowników Poczty Polskiej.

Dużego znaczenia nabiera kwestia przekazywania do placówek własnych Poczty Polskiej, ale także do placówek Banku, informacji o Klientach zainteresowanych produktami Banku (leadowania). Dlatego też uruchomiono w połowie roku nową aplikację „Mobilny Bankowiec”, która jest dedykowana głównie na potrzeby listonoszy umożliwiając im przekazywanie leadów Klientów zainteresowanych kredytami gotówkowymi. Dzięki wszystkim inicjatywom z tym związanych znacząco, w porównaniu z 2018 r. i 2019 r. wzrosła sprzedaż w szczególności kredytów gotówkowych dla Klientów detalicznych. Aktywnych w 2020 r. było ponad 7,5 tys. pracowników Poczty Polskiej, co stanowi ok. 30 % wszystkich mogących uczestniczyć w sprzedaży produktów Banku, z czego ponad 5,3 tys. otrzymało stosowne prowizje.

Kontynuowana jest współpraca w ramach podpisanej w 2019 r. przez Poczტę Polską umowy z konsorcjum stworzonym przez Bank, PKO Bank Polski S.A. i eService Sp. z o.o., w ramach której od dnia 1 lipca 2019 r. Klienci Poczty Polskiej mogą wygodniej płacić kartą z wykorzystaniem płatności mobilnych. Liderem konsorcjum jest Bank, a nowo podpisana umowa zapewnia Klientom dostęp do płatności bezgotówkowych w sieci ponad 4700 placówek własnych Poczty Polskiej oraz u ok. 3500 kurierów przez kolejne trzy lata.

10.4. Relacje inwestorskie

Od grudnia 2011 r. obligacje Banku są notowane w alternatywnym systemie obrotu, na rynku *Catalyst*, prowadzonym przez GPW w Warszawie.

Głównym celem relacji inwestorskich jest dostarczanie interesariuszom aktualnych i rzetelnych informacji na temat Banku w prosty i zrozumiały oraz zgodny z przepisami prawa sposób. Ponieważ akcje Banku nie znajdują się w obrocie na rynku regulowanym, w 2020 r. działania Banku w zakresie relacji inwestorskich skupiały się przede wszystkim na wypełnianiu obowiązków informacyjnych w związku z notowaniem obligacji Banku Poczowego w Alternatywnym Systemie Obrotu na rynku *Catalyst* prowadzonym przez GPW w Warszawie.

Na koniec 2020 r. przedmiotem notowania na *ASO GPW (Catalyst)* były następujące obligacje Banku:

Seria	Rodzaj	Oznaczenie ASO GPW	Oznaczenie KDPW	Data emisji	Data pierwszego notowania	Data wykupu	Cena nominalna (w zł)	Ilość obligacji	Wartość emisji (w mln zł)	Oprocentowanie
P1	Podporządkowane	BPO0626	PLBPCZT00080	08.06.2016	08.09.2016	08.06.2026	100	500 000	50	WIBOR6M+280 p.b.

Od dnia 3 lipca 2016 r. Bank, będąc emitentem papierów wartościowych wprowadzonych do alternatywnego systemu obrotu, jest zobowiązany do stosowania rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 596/2014 z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie nadużyć na rynku („rozporządzenia MAR”). Rozporządzenie to zastąpiło przepisy prawa polskiego, stanowiące implementację dyrektywy 2003/6/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 28 stycznia 2003 r. w sprawie wykorzystywania poufnych informacji i manipulacji na rynku.

Głównym celem relacji inwestorskich jest dostarczanie interesariuszom aktualnych i rzetelnych informacji na temat Banku w prosty i zrozumiały oraz zgodny z przepisami prawa sposób.

Utrzymywaniem bieżących relacji z inwestorami w Banku zajmuje się:

Bartosz Trzcński
Rzecznik Prasowy
e-mail: B.Trzcinski@pocztowy.pl
tel. 022 328 74 71

Na stronie internetowej Banku, w sekcji ir.pocztowy.pl znajdują się wszystkie raporty bieżące i okresowe przekazywane na *Catalyst* za pośrednictwem systemu EBI, ESPI oraz inne informacje dotyczące obligacji wyemitowanych przez Bank.

10.5. Zasady zmiany statutu

Zmiana Statutu Banku Poczowego wymaga podjęcia uchwały przez Walne Zgromadzenie Banku Poczowego, na podstawie uchwały Zarządu Banku, zaakceptowanej przez Radę Nadzorczą oraz zarejestrowania uchwalonej zmiany w Krajowym Rejestrze Sądowym. Uchwała w sprawie zmiany statutu zapada większością trzech czwartych głosów. Zmiana statutu Banku wymaga zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego.

Ostatnie zmiany statutu Banku miały miejsce w dniu 26 listopada 2019 r., które zostały zarejestrowane przez KRS w dniu 10.12.2019 r. Aktualny Statut jest dostępny na stronie internetowej Banku pod adresem www.pocztowy.pl.

10.6. Działalność organów korporacyjnych Banku

Walne Zgromadzenie

Sposób działania Walnego Zgromadzenia

Walne Zgromadzenia odbywają się w siedzibie Banku w Bydgoszczy lub w Warszawie.

Zwyczajne Walne Zgromadzenia zwołuje Zarząd Banku i powinno się ono odbyć w terminie 6 miesięcy po zakończeniu każdego roku obrotowego.

Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie może być zwołane w miarę potrzeby przez Zarząd z własnej inicjatywy lub na wniosek akcjonariuszy reprezentujących co najmniej jedną dwudziestą kapitału zakładowego.

Rada Nadzorcza może zwołać Zwyczajne Walne Zgromadzenie, jeżeli Zarząd nie zwoła go w terminie określonym w Statucie oraz przysługuje jej prawo zwołania Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia, jeżeli zwołanie go uzna za wskazane.

Ponadto w określonych przypadkach prawo zwołania Walnego Zgromadzenia lub żądania zwołania Walnego Zgromadzenia przysługuje akcjonariuszom. Akcjonariusze mogą uczestniczyć w Walnym Zgromadzeniu oraz wykonywać prawo głosu osobiście lub przez pełnomocników.

Walne Zgromadzenie uchwała swój regulamin.

Sprawy wnoszone przez Zarząd na Walne Zgromadzenie są uprzednio przedstawiane Radzie Nadzorczej do rozpatrzenia i zaopiniowania.

Uchwały Walnego Zgromadzenia, z zastrzeżeniem określonych przypadków, podejmowane są w głosowaniu jawnym i zapadają bezwzględną większością głosów, chyba, że przepisy Kodeksu spółek handlowych lub postanowienia statutu wymagają surowszych warunków do podjęcia uchwał w szczególnych sprawach. Tajne głosowanie zarządza się przy wyborach oraz nad wnioskami o odwołaniu członków organów Banku lub likwidatorów, o pociągnięciu ich do odpowiedzialności, a także w sprawach osobowych. Poza tym, należy zarządzić tajne głosowanie na żądanie choćby jednego z akcjonariuszy obecnych lub reprezentowanych na Walnym Zgromadzeniu.

Statut przewiduje, że począwszy od dnia dematerializacji jakichkolwiek akcji Banku, akcjonariusz może uczestniczyć w Walnym Zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej według szczegółowych zasad określonych w Regulaminie Walnego Zgromadzenia.

Rada Nadzorcza Banku wybierana jest przez Walne Zgromadzenie w głosowaniu tajnym.

Tryb podejmowania uchwał przy powoływaniu członków Rady Nadzorczej określają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym Kodeks spółek handlowych, a także statut.

Zapisy Statutu opisują sposób powoływania członków Rady Nadzorczej spośród akcjonariuszy, w tym zasad reprezentowania poszczególnych akcjonariuszy w składzie tego organu, zasad wyboru członków niezależnych, ich liczby oraz warunków, jakie powinni spełniać oraz ograniczenia prawa głosowania przez akcjonariuszy.

Kompetencje Walnego Zgromadzenia

Przedmiotem obrad Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia powinno być w szczególności:

- rozpatrzenie i zatwierdzenie sprawozdania Zarządu z działalności Banku oraz sprawozdania finansowego za ubiegły rok obrotowy,
- powzięcie uchwały o podziale zysku albo o pokryciu straty,
- udzielenie absolutorium członkom organów Banku z wykonania przez nich obowiązków,
- rozpatrzenia sprawozdania Zarządu o wydatkach reprezentacyjnych, a także wydatkach na usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (public relations) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem, a także sprawozdania ze stosowania dobrych praktyk, pod warunkiem ich określenia zgodnie z ustawą z dnia 16 grudnia 2016 r. o zasadach zarządzania mieniem państwowym, wraz ze sprawozdaniem Zarządu z działalności Banku za ubiegły rok obrotowy.

Szczegółowe kompetencje Walnego Zgromadzenia określa Statut Banku Poczтового.

Posiedzenia Walnego Zgromadzenia w 2020 r.

Zwyczajne Walne Zgromadzenie odbyło się 10 czerwca 2020 r. i było kontynuowane po przerwie w dniu 17 czerwca 2020 r. oraz wznowione w dniu 08 lipca 2020 r., po przerwie ogłoszonej w dniu 17 czerwca 2020 r. do dnia 10 lipca 2020 r.

Zwyczajne Walne Zgromadzenie w dniu 08 lipca 2020 r. odbyło się po zgodnym oświadczeniu Akcjonariuszy o wznowieniu i kontynuowaniu obrad Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Spółki przed nadejściem terminu, do którego została ogłoszona przerwa.

Podczas tego Zgromadzenia reprezentowane było 100% kapitału zakładowego. W trakcie obrad podjęte zostały uchwały w następujących sprawach:

- zatwierdzenia sprawozdania Zarządu z działalności Banku Poczowego w 2019 r., zawierającego oświadczenie dotyczące informacji niefinansowych,
- zatwierdzenia sprawozdania finansowego Banku Poczowego S.A. zakończony dnia 31 grudnia 2019 r.,
- podziału zysku netto Banku Poczowego S.A. za 2019 r.,
- zatwierdzenia sprawozdania z działalności Zarządu Banku Poczowego jako organu Spółki w 2019 r.,
- przyjęcia Sprawozdania o wydatkach reprezentacyjnych, wydatkach na usługi prawne, usługi marketingowe, usługi w zakresie stosunków międzyludzkich (public relations) i komunikacji społecznej oraz usługi doradztwa związanego z zarządzaniem za rok 2019,
- udzielenia absolutorium członkom Zarządu z wykonania przez nich obowiązków w 2019 r.,
- udzielenia absolutorium członkowi Rady Nadzorczej delegowanemu do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu z wykonania przez niego obowiązków w 2019 r.,

- udzielenia absolutorium członkom Rady Nadzorczej z wykonania przez nich obowiązków w 2019 r.,
- „Raportu z oceny funkcjonowania polityki wynagradzania w Banku Poczтовым S.A. za 2019 r.”,
- oceny kwalifikacji kandydatów na Członków Rady Nadzorczej XII kadencji,
- oceny, czy Rada Nadzorcza posiada odpowiednie kwalifikacje jako całość, tzn. czy jako kolegialny organ nadzorczy jest w stanie w sposób prawidłowy i bezpieczny nadzorować działalność Banku,
- powołania członków Rady Nadzorczej Banku Poczтового S.A. XII kadencji.

Ponadto w 2020 r. odbyły się 4 Nadzwyczajne Walne Zgromadzenia. W ich trakcie podjęto m.in. uchwały w sprawie:

- ustalenia wynagrodzenia Członków Rady Nadzorczej Banku delegowanych do czasowego wykonywania czynności członka Zarządu Banku,
- wyboru podmiotu prowadzącego rejestr akcjonariuszy Banku Poczтового S.A.,
- uzupełnienia składu Rady Nadzorczej.

Rada Nadzorcza

Zgodnie z Kodeksem spółek handlowych organem zarządzającym i nadzorczym Banku są odpowiednio Zarząd i Rada Nadzorcza.

Rada Nadzorcza:

- wykonuje swoje czynności kolegialnie,
- sprawuje stały nadzór nad działalnością Banku,
- może delegować swoich członków do samodzielnego pełnienia określonych czynności nadzorczych.

Rada Nadzorcza działa na podstawie regulaminu uchwalanego przez Radę Nadzorczą zatwierdzanego przez Walne Zgromadzenie. Posiedzenia Rady Nadzorczej zwołuje się w trybie określonym w regulaminie Rady Nadzorczej, nie rzadziej niż cztery razy w roku obrotowym.

Rada Nadzorcza podejmuje uchwały jeżeli na posiedzeniu obecna jest co najmniej połowa jej członków, w tym Przewodniczący lub Wiceprzewodniczący, a wszyscy jej członkowie zostali na posiedzenie zaproszeni. Członkowie Rady Nadzorczej mogą brać udział w podejmowaniu uchwał Rady Nadzorczej oddając swój głos na piśmie za pośrednictwem innego członka Rady Nadzorczej.

Rada Nadzorcza może podejmować uchwały - w trybie pisemnym lub przy wykorzystaniu środków bezpośredniego porozumiewania się na odległość.

Podejmowanie uchwał w powyższych trybach nie dotyczy wyboru Sekretarza Rady Nadzorczej, powoływania członków Zarządu oraz odwoływania i zawieszania w czynnościach tych osób.

Uchwały Rady Nadzorczej zapadają bezwzględną większością głosów oddanych. W przypadku równości głosów przeważa głos Przewodniczącego Rady, jeżeli uczestniczy w posiedzeniu Rady Nadzorczej.

Raz w roku Rada Nadzorcza Banku sporządza i przedstawia Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu:

- ocenę sytuacji spółki, z uwzględnieniem oceny systemów kontroli wewnętrznej, zarządzania ryzykiem, compliance oraz funkcji audytu wewnętrznego; ocena ta obejmuje wszystkie istotne mechanizmy kontrolne, w tym zwłaszcza dotyczące raportowania finansowego i działalności operacyjnej,
- sprawozdanie z działalności Rady Nadzorczej Banku, obejmujące informacje na temat: kadencji oraz składu Rady Nadzorczej i jej komitetów, spełniania przez Członków Rady Nadzorczej kryteriów niezależności, liczby posiedzeń Rady Nadzorczej i jej komitetów w raportowanym okresie, listę głównych spraw, będących przedmiotem obrad posiedzeń Rady Nadzorczej, wykonania uchwał Walnych Zgromadzeń Banku Poczтового S.A. odnoszących się do działalności Rady oraz zaleceń podmiotu uprawnionego do wykonywania praw z akcji

należących do Skarbu Państwa, realizacji programu strategicznego lub naprawczego, dokonanych przez Radę Nadzorczą zmian w składzie Zarządu, zawieszenia członków Zarządu w pełnieniu funkcji i oddelegowania członków Rady do pełnienia funkcji członków Zarządu, analizy i ocena funkcjonowania podmiotów grupy kapitałowej przy ocenie skonsolidowanego sprawozdania finansowego grupy kapitałowej, oceny wykorzystania majątku trwałego w działalności spółki, dokonanej samooceny pracy Rady Nadzorczej oraz rekomendacji Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu udzielenia absolutorium członkom Rady Nadzorczej z wykonania obowiązków za poprzedni rok obrotowy.

Zgodnie z Regulaminem Rady Nadzorczej kierujący komórkami audytu wewnętrznego oraz compliance biorą udział w posiedzeniach Rady Nadzorczej, gdy w zakresie spraw omawianych na posiedzeniu są zagadnienia dotyczące zadań tych komórek a także nadzoru nad kontrolą wewnętrzną, audytem wewnętrznym, zarządzaniem ryzykiem braku zgodności lub zarządzaniem ryzykiem.

Co najmniej raz w roku kierujący komórkami audytu wewnętrznego i compliance biorą udział w posiedzeniu Rady Nadzorczej, na którym omawiana byłaby działalność tych komórek.

Kierujący komórkami audytu wewnętrznego i compliance mają zapewniony kontakt z członkami Rady Nadzorczej.

Rada Nadzorcza może powołać spośród swoich członków także komitety i uchwałać ich regulamin.

Komitety, z uwzględnieniem liczebności Rady Nadzorczej oraz liczby członków niezależnych, nie powinny składać się z tej samej grupy członków.

Skład Rady Nadzorczej

XI kadencja Rady Nadzorczej rozpoczęła się w lipcu 2017 r. i zakończyła się z dniem zatwierdzenia sprawozdania finansowego Banku Pocztowego S.A. za 2019 r. (8 lipca 2020 r. - zakończenie Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku Pocztowego S.A. z dnia 10 czerwca 2020 r., kontynuowanego po przerwach ogłoszonych w dniach 10 czerwca 2020 r. i 17 czerwca 2020 r.)

Obecna XII kadencja Rady Nadzorczej rozpoczęła się w dniu 9 lipca 2020 r. i zakończy się z dniem zatwierdzenia sprawozdania finansowego Banku Pocztowego S.A. za 2022 r.

Zgodnie ze Statutem do dnia dematerializacji jakichkolwiek akcji Banku Przewodniczącego Rady Nadzorczej wyznacza akcjonariusz Poczta Polska S.A. (lub jej następcą prawny), zaś Wiceprzewodniczącego - wyznacza akcjonariusz PKO Bank Polski S.A. (lub jego następcą prawny) spośród powołanych członków Rady Nadzorczej, w tym także w przypadku wyboru Rady Nadzorczej oddzielnymi grupami. Od dnia dematerializacji jakichkolwiek akcji Banku Przewodniczącego i Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej wyznacza akcjonariusz Poczta Polska S.A. (lub jej następcą prawny) spośród powołanych członków Rady Nadzorczej, w tym także w przypadku wyboru Rady Nadzorczej oddzielnymi grupami. Członkowie Rady Nadzorczej mogą wybrać spośród siebie Sekretarza.

Skład Rady Nadzorczej Banku XI kadencji według stanu na dzień 1 stycznia 2020 r. przedstawiał się następująco:

- **Przemysław Sypniewski** – Przewodniczący Rady Nadzorczej,
- **Jan Emeryk Rościszewski** – Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej,
- **Michał Leski** – Sekretarz Rady Nadzorczej,
- **Rafał Kozłowski** – Członek Rady Nadzorczej,
- **Błażej Kuźniacki** – Członek Rady Nadzorczej,
- **Jakub Słupiński** – Członek Rady Nadzorczej,
- **Marian Szołucha** – Członek Rady Nadzorczej,

Zmiany w składzie Rady Nadzorczej Banku

W okresie objętym sprawozdaniem finansowym w składzie Rady Nadzorczej Banku zaszły następujące zmiany:

- W dniu 3 kwietnia 2020 r. Przemysław Sypniewski złożył rezygnację z mandatu Członka Rady Nadzorczej Banku Poczтового S.A.
- Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Banku Poczтового S.A. na posiedzeniu w dniu 2 czerwca 2020 r. powołało Andrzeja Bodzionego do składu Rady Nadzorczej Banku Poczтового S.A. XI kadencji.
- W dniu 2 czerwca 2020 r. Akcjonariusz Poczta Polska S.A. wyznaczył Andrzeja Bodzionego do pełnienia funkcji Przewodniczącego Rady Nadzorczej Banku Poczтового S.A. XI kadencji.
- W dniu 9 czerwca 2020 r. Rada Nadzorcza delegowała Jakuba Słupińskiego do czasowego wykonywania czynności członka Zarządu Banku Poczтового S.A. , tj. od dnia 10 czerwca 2020 r. do dnia powołania Prezesa Zarządu Banku Poczтового S.A. lub do dnia 10 września 2020 r., w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej.
- Zwyczajne Walne Zgromadzenie Banku Poczтового S.A., które odbyło się w dniu 10 czerwca 2020 r., kontynuowane po przerwie w dniu 17 czerwca 2020 r. oraz kontynuowane w dniu 08 lipca 2020 r., w związku z kończąca się w 2020 r. XI kadencją Rady Nadzorczej:
 - na posiedzeniu w dniu 10 czerwca 2020 r. podjęło Uchwały w sprawie powołania Jakuba Słupińskiego, Michała Leskiego, Andrzeja Potocznego, Mariana Szołuchy do składu Rady Nadzorczej Banku Poczтового S.A. XII kadencji, które weszły w życie z dniem następnym po dniu zamknięcia Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe Banku Poczтового S.A. za rok zakończony dnia 31 grudnia 2019 r.,
 - na posiedzeniu w dniu 17 czerwca 2020 r., wznowionym po przerwie ogłoszonej w dniu 10 czerwca 2020 r. podjęło Uchwałę w sprawie powołania Andrzeja Bodzionego do składu Rady Nadzorczej Banku Poczтового S.A. XII kadencji, która weszła w życie z dniem następnym po dniu zamknięcia Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe Banku Poczтового S.A. za rok zakończony dnia 31 grudnia 2019 r.,
 - na posiedzeniu w dniu 8 lipca 2020 r., wznowionym po przerwie ogłoszonej w dniu 17 czerwca 2020 r. podjęło Uchwały w sprawie powołania Rafała Kozłowskiego i Jakuba Niesłuchowskiego do składu Rady Nadzorczej Banku Poczтового S.A. XII kadencji, które weszły w życie z dniem następnym po dniu zamknięcia Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe Banku Poczтового S.A. za rok zakończony dnia 31 grudnia 2019 r.
- W dniu 8 lipca 2020 r. Akcjonariusz Poczta Polska S.A. wyznaczył Andrzeja Bodzionego do pełnienia funkcji Przewodniczącego Rady Nadzorczej Banku Poczтового S.A.
- W dniu 8 lipca 2020 r. Akcjonariusz Powszechna Kasa Oszczędności Bank Polski S.A. wyznaczył Rafała Kozłowskiego do pełnienia funkcji Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej Banku Poczтового S.A.
- Zwyczajne Walne Zgromadzenie pozytywnie oceniło kwalifikacje wszystkich kandydatów i dokonało oceny spełnienia wymogów, o których mowa w art. 22aa ustawy Prawo Bankowe tj. pozytywnie oceniło wiedzę, umiejętności i doświadczenie kandydatów, odpowiednie do pełnionych przez nich funkcji i powierzonych im obowiązków, jak również rękojmię należytego wykonywania przez nich obowiązków.
- W dniu 9 lipca 2020 r. Rada Nadzorcza Banku Poczтового S.A. wybrała na Sekretarza Rady Nadzorczej XII kadencji Michała Leskiego.
- W związku z zamknięciem w dniu 8 lipca 2020 r. Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Banku Poczтового S.A., od 9 lipca 2020 r. do dnia 10 września 2020 r. skład Rady Nadzorczej Banku Poczтового S.A. XII kadencji przedstawiał się następująco:
 - **Andrzej Bodziony** – Przewodniczący Rady Nadzorczej,
 - **Rafał Kozłowski** – Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej,

- **Michał Leski** – Sekretarz Rady Nadzorczej,
 - **Jakub Niestuchowski** – Członek Rady Nadzorczej,
 - **Andrzej Potoczny** – Członek Rady Nadzorczej,
 - **Jakub Słupiński** – Członek Rady Nadzorczej, delegowany do czasowego wykonywania czynności członka Zarządu Banku Poczтового S.A., na podstawie uchwały Rady Nadzorczej nr I/33/XI/2020 z dnia 9 czerwca 2020 r.,
 - **Marian Szolucha** – Członek Rady Nadzorczej.
- Z dniem 10 września 2020 r. upłynęło oddelegowanie Jakuba Słupińskiego, Członka Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu Banku Poczowego i powierzenie pełnienia obowiązków Prezesa Zarządu Banku Poczowego.
 - W dniu 10 września 2020 r. Rada Nadzorcza delegowała Michała Leskiego, Sekretarza Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu Banku, tj. od dnia 11 września 2020 r. do dnia:
 - powołania przez Radę Nadzorczą Banku Poczowego do składu Zarządu Banku osoby wyłonionej w postępowaniu kwalifikacyjnym na stanowisko Prezesa Zarządu Banku Poczowego, albo
 - powołania przez Radę Nadzorczą Banku Poczowego do składu Zarządu Banku osoby wyłonionej w postępowaniu kwalifikacyjnym na stanowisko Członka Zarządu Banku odpowiedzialnego za obszar ryzyka/zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności Banku (w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej, jednak nie dłużej niż na okres 3 miesięcy).
 - W okresie oddelegowania Michała Leskiego do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu Banku Poczowego S.A., czynności Sekretarza Rady Nadzorczej Banku Poczowego S.A. wykonywał Andrzej Bodziony Przewodniczący Rady Nadzorczej.
 - Z dniem 22 października 2020 r. zakończył się okres oddelegowania Michała Leskiego Sekretarza Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności członka Zarządu Banku Poczowego S.A.
 - W dniu 9 listopada 2020 r. Rada Nadzorcza delegowała Michała Leskiego Sekretarza Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności członka Zarządu Banku, tj. od dnia 10 listopada 2020 r. do dnia:
 - powołania przez Radę Nadzorczą Banku Poczowego S.A. do składu Zarządu Banku osoby wyłonionej w postępowaniu kwalifikacyjnym na stanowisko członka Zarządu Banku odpowiedzialnego za Obszar Współpracy z Grupą Poczty Polskiej, Operacji i Skarbu lub
 - powołania przez Radę Nadzorczą Banku Poczowego S.A. do składu Zarządu Banku osoby wyłonionej w postępowaniu kwalifikacyjnym na stanowisko członka Zarządu Banku odpowiedzialnego za Obszar Biznesu i IT,
 w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej, jednak nie dłużej niż do dnia 28 grudnia 2020 r.
 - Z dniem 30 listopada 2020 r. zakończył się okres oddelegowania Michała Leskiego Sekretarza Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności członka Zarządu Banku.
 - Jakub Słupiński złożył rezygnację z pełnienia funkcji Członka Rady Nadzorczej Banku Poczowego S.A. z dniem 21 października 2020 r., w związku z powołaniem do składu Zarządu Banku.
 - Michał Leski Sekretarz Rady Nadzorczej Banku Poczowego S.A. złożył ze skutkiem na dzień 30 listopada 2020 r. rezygnację z mandatu członka Rady Nadzorczej Banku Poczowego S.A., w związku z powołaniem do składu Zarządu Banku.
 - W dniu 22 października 2020 r. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Banku Poczowego S.A. powołało Magdalenę Derlatka-Miodowską do składu Rady Nadzorczej Banku Poczowego S.A. XII kadencji.
 - W dniu 28 stycznia 2021 r. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Banku Poczowego S.A. powołało Dariusza Pluteckiego do składu Rady Nadzorczej Banku Poczowego S.A. XII kadencji.
 - W dniu 10 marca 2021 r. Rada Nadzorcza Banku Poczowego, dokonała wyboru Pana Dariusza Pluteckiego na Sekretarza Rady Nadzorczej z dniem 10 marca 2021 r.

Według stanu na dzień zatwierdzenia niniejszego sprawozdania finansowego skład Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A. XII kadencji przedstawia się następująco:

- **Andrzej Bodziony** – Przewodniczący Rady Nadzorczej,
- **Rafał Kozłowski** – Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej,
- **Dariusz Plutecki** – Sekretarz Rady Nadzorczej,
- **Magdalena Derlatka-Miodowska** – Członek Rady Nadzorczej,
- **Jakub Niestuchowski** – Członek Rady Nadzorczej,
- **Andrzej Potoczny** – Członek Rady Nadzorczej,
- **Marian Szołucha** – Członek Rady Nadzorczej.

Poniższa tabela przedstawia listę członków Rady Nadzorczej, funkcja, datę objęcia funkcji oraz datę upływu obecnej kadencji wg stanu na dzień zatwierdzenia niniejszego sprawozdania finansowego.

Imię i nazwisko	Funkcja	Data objęcia funkcji	Data upływu obecnej kadencji
Andrzej Bodziony	Przewodniczący	9.07.2020 r. data powołania na członka Rady Nadzorczej	Obecna XII kadencja Rady Nadzorczej kończy się z dniem zatwierdzenia sprawozdania finansowego Banku Pocztowego S.A. za rok 2022.
		9.07.2020 r. data objęcia funkcji Przewodniczącego Rady Nadzorczej	
Rafał Kozłowski	Wiceprzewodniczący	9.07.2020 r. data powołania na członka Rady Nadzorczej	Obecna XII kadencja Rady Nadzorczej kończy się z dniem zatwierdzenia sprawozdania finansowego Banku Pocztowego S.A. za rok 2022.
		9.07.2020 r. data objęcia funkcji Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej	
Magdalena Derlatka-Miodowska	Członek	22.10.2020 r. data powołania na członka Rady Nadzorczej	Obecna XII kadencja Rady Nadzorczej kończy się z dniem zatwierdzenia sprawozdania finansowego Banku Pocztowego S.A. za rok 2022.
Jakub Niestuchowski	Członek	9.07.2020 r. data powołania na członka Rady Nadzorczej	Obecna XII kadencja Rady Nadzorczej kończy się z dniem zatwierdzenia sprawozdania finansowego Banku Pocztowego S.A. za rok 2022.
Dariusz Plutecki	Sekretarz od 10.03.2021 r.	28.01.2021 r. data powołania na członka Rady Nadzorczej	Obecna XII kadencja Rady Nadzorczej kończy się z dniem zatwierdzenia sprawozdania finansowego Banku Pocztowego S.A. za rok 2022.
		10.03.2021 r. data wyboru do pełnienia funkcji Sekretarza	
Andrzej Potoczny	Członek	9.07.2020 r. data powołania na członka Rady Nadzorczej	Obecna XII kadencja Rady Nadzorczej kończy się z dniem zatwierdzenia sprawozdania finansowego Banku Pocztowego S.A. za rok 2022.
Marian Szołucha	Członek	9.07.2020 r. data powołania na członka Rady Nadzorczej	Obecna XII kadencja Rady Nadzorczej kończy się z dniem zatwierdzenia sprawozdania finansowego Banku Pocztowego S.A. za rok 2022.

Kompetencje członków Rady Nadzorczej Banku Poczowego

Kompetencje członków Rady Nadzorczej Banku Poczowego zostały przedstawione na stronie internetowej Banku: <https://www.pocztowy.pl/o-nas/>.

Andrzej Bodziony

Przewodniczący Rady Nadzorczej

Andrzej Bodziony pełni funkcję Wiceprezesa Zarządu Poczty Polskiej.

Z Poczta Polską związany nieprzerwanie od 1999 r. Pracę rozpoczął w Urzędzie Poczтовым Nowy Sącz 2. Przez cztery lata był ekspedientem i asystentem. W 2004 r. rozpoczął pracę w obszarze administracji, m.in. pełnił funkcję radcy ds. komunikacji pocztowej, kierownika sekcji operacji pocztowych, kierownika działu sprzedaży usług pocztowych i detalicznych oraz koordynatora sprzedaży sieci. Od 2016 r. do czasu objęcia funkcji wiceprezesa Zarządu był Dyrektorem Regionu Sieci w Krakowie. Zarządzał operacjami pocztowymi oraz sprzedażą usług bankowych i ubezpieczeniowych. Dodatkowo angażował się w pracę w lokalnym samorządzie i organizacji związkowej NSZZ „Solidarność”.

Zasiadał w radach nadzorczych spółek samorządowych, w maju 2018 r. został wybrany przez pracowników do Rady Nadzorczej Poczty Polskiej, w której zasiadał do czasu objęcia stanowiska wiceprezesa Zarządu Poczty w czerwcu 2019 r. Ukończył studia MBA – Master of Business Administration w Polsce – Amerykańskiej Szkole Biznesu, Politechnika Krakowska oraz Central Connecticut State University, USA. Ukończył także Akademię Ekonomiczną w Krakowie, gdzie uzyskał tytuł licencjata na kierunku finanse i bankowość oraz magistra na kierunku handel zagraniczny.

W 2010 r. zdał państwowy egzamin dla kandydatów na członków rad nadzorczych w spółkach Skarbu Państwa. Ukończył liczne kursy i szkolenia z zakresu zarządzania, usług bankowych i ubezpieczeniowych.

Rafał Kozłowski

Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej

Wiceprezes Zarządu PKO Banku Polskiego, nadzorujący Obszar Finansów i Rachunkowości.

Absolwent Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, na kierunku Metody Ilościowe i Systemy Informacyjne, oraz Uniwersytetu Warszawskiego i University of Illinois, gdzie w 2008 r. ukończył studia Executive MBA. W branży bankowej pracuje od 1995 r. Od 2012 r. związany jest z PKO Bankiem Polskim, gdzie odpowiada m.in. za uruchomienie banku hipotecznego. Od powstania PKO Banku Hipotecznego, jako prezes zarządu, odpowiadał za rozwój tej instytucji i szybko wyprowadził ją na szczyt listy największych banków hipotecznych w Polsce. Pod jego kierownictwem bank szybko stał się największym emitentem listów zastawnych na krajowym rynku, prowadził też największe emisje polskich listów zastawnych za granicą.

Wcześniej pracował na stanowiskach kierowniczych w Powszechnym Banku Kredytowym, Banku BPHPBK, Banku Pekao SA i PKO Banku Polskim. Pełnił także funkcje dyrektora finansowego i członka Zarządu w Corporation of European Pharmaceutical Distributors N.V. w Amsterdamie, gdzie zarządzał międzynarodowym holdingiem 160 spółek w Polsce, na Litwie i w Wielkiej Brytanii.

W toku kariery zawodowej zajmował się konstruowaniem strategii i budżetu banków oraz ich monitorowaniem, sporządzaniem analiz finansowych i sprawozdań giełdowych oraz przygotowywaniem ofert publicznych i transakcji akwizycji zagranicznych podmiotów. Jest najwyższej klasy specjalistą w zakresie controllingu, rachunkowości i sprawozdawczości, ryzyka finansowego oraz bankowości hipotecznej.

Prócz zasiadania w Radzie Nadzorczej Banku Poczowego, Rafał Kozłowski jest członkiem rad nadzorczych PKO Banku Hipotecznego oraz Operatora Chmury Krajowej sp. z o.o.

Dariusz Plutecki

Sekretarz Rady Nadzorczej

Absolwent Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie na kierunku Zarządzanie i Marketing oraz studiów podyplomowych Executive MBA, Apsley Business School London w Wyższej Szkole Menedżerskiej w Warszawie. Uczestnik wielu szkoleń i kursów (m.in. Strategiczne Zarządzanie Przedsiębiorstwem, Zarządzanie Projektami, Negocjacje, Coaching).

Posiada długoletnie doświadczenie w obszarze zarządzania sprzedażą i dystrybucją produktów oraz usług we wszystkich kanałach sprzedaży, które zdobywał na wyższych stanowiskach kierowniczych w globalnych korporacjach takich, jak Rothmans, Danone, SABMiller, Pepsi (1995 – 2010). Kierował również własną firmą doradczą i szkoleniową specjalizującą się w budowaniu strategii sprzedaży w sektorze FMCG i usług, standardach pracy oraz rozwoju kompetencji zespołów (2011 – 2015).

Od 2016 r. związany z Poczta Polska w Pionie Sprzedaży, w segmencie Klienta detalicznego. Na stanowisku zastępcy i następnie dyrektora Biura ds. Zarządzania Sprzedażą był odpowiedzialny za sprzedaż usług i produktów pocztowych, finansowych oraz rozwój obszaru działalności handlowej, usług bankowo – ubezpieczeniowych oraz innych usług finansowych (PPK, IKZE, kantor walutowy).

Od 2019 r. pełni funkcję dyrektora Biura Zarządzania Siecią i Sprzedażą Poczty Polskiej. Odpowiada zarówno za obszar sprzedaży jak i zarządzanie siecią placówek pocztowych.

Od 2019 r. zasiadał w Radzie Nadzorczej Pocztowej Agencji Usług Finansowych w ramach, której pełnił obowiązki Przewodniczącego Komitetu Sprzedaży. W 2020 r. pełnił funkcję Przewodniczącego Rady Nadzorczej.

Magdalena Derlatka – Miodowska

Członek Rady Nadzorczej

W 2005 r. rozpoczęła pracę w obszarze administracji centralnej w działach związanych z realizacją funduszy europejskich. Pracowała m.in. w Ministerstwie Gospodarki, Ministerstwie Rozwoju Regionalnego, Ministerstwie Infrastruktury i Rozwoju. Od stycznia 2018 r. pełni funkcję Szefa Gabinetu Politycznego w Ministerstwie Funduszy i Polityki Regionalnej, a w 2019 r. była również Szefem Gabinetu Politycznego w Ministerstwie Finansów.

Ukończyła studia MBA - Master of Business Administration w Warszawskiej Wyższej Szkole Biznesu. Absolwentka Wyższej Szkoły Przedsiębiorczości i Zarządzania im. L. Koźmińskiego w Warszawie na wydziałach Finanse i Rachunkowość Przedsiębiorstw oraz Zarządzanie i Marketing. W WSPiZ ukończyła również podyplomowe studia Rachunkowość i Finanse Przedsiębiorstwa oraz Zarządzanie Projektami Finansowanymi z Funduszy Strukturalnych UE, a także studia podyplomowe na Akademii Ekonomicznej im. O. Langego we Wrocławiu na wydziale Nauk Ekonomicznych w zakresie Rozwój Regionalny i Gospodarka Przestrzenna.

Zasiadała w radzie nadzorczej Krajowego Zasobu Nieruchomości oraz w PGE Energia Ciepła S.A.

Jakub Niesłuchowski

Członek Rady Nadzorczej Banku

Absolwent Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, na kierunku Finanse i Bankowość. Posiada tytuł Chartered Financial Analyst (CFA) oraz Financial Risk Manager (FRM). Ukończył także Advanced Management Program (AMP) w IESE Business School, University of Navarra.

Od kwietnia 2015 r. związany jest z Grupą PKO Banku Polskiego, gdzie jako Wiceprezes Zarządu w PKO Banku Hipotecznym, był odpowiedzialny m.in. za emisję listów zastawnych. Bank szybko stał się największym emitentem

listów zastawnych na krajowym rynku, prowadził też największe emisje polskich listów zastawnych za granicą. Od marca 2019 r. kieruje Pionem Finansów w PKO Banku Polskim.

Wcześniej pracował w firmie doradczej PwC gdzie zajmował się doradztwem dla instytucji finansowych w Polsce, jak i za granicą m.in. w zakresie zarządzania ryzykiem, wymogów kapitałowych, pomiaru efektywności jak również budowy banków hipotecznych, w tym PKO Banku Hipotecznego.

Jest wysokiej klasy specjalistą w zakresie finansów, emisji papierów wartościowych, ryzyka finansowego oraz bankowości hipotecznej.

Andrzej Potoczny

Członek Rady Nadzorczej

Absolwent AGH w Krakowie (1991). Ukończył również studia podyplomowe na AE w Krakowie – kierunek Bankowość (1995) oraz MBA na Politechnice Łódzkiej wraz z Illinois State University Chicago – Finance and Insurance (2007). Posiada zdany państwowy egzamin dla kandydatów na członków rad nadzorczych w spółkach Skarbu Państwa. Ukończył liczne krajowe i zagraniczne kursy oraz szkolenia z zakresu bankowości, finansów, podatków i zarządzania.

Z branżą finansową związany od 1992 r. Był m.in. dyrektorem oddziału ING Banku, dyrektorem departamentu inwestycji kapitałowych w ING Banku, CFO w Grupie Kęty, dyrektorem finansowym okręgu w Poczcie Polskiej, dyrektorem Centralnego Ośrodka Kadr i Płac w ramach Centrum Obsługi Finansowej Poczty Polskiej, dyrektorem departamentu podatków w ING Banku, CFO w Alior Leasing. Zasiadał również w wielu radach nadzorczych spółek z kapitałem prywatnym. Posiada wieloletnie doświadczenie w zakresie zarządzania finansami firm produkcyjnych i usługowych oraz podmiotów sektora finansowego, podatków oraz nadzoru właścicielskiego.

Marian Szolucha

Członek Rady Nadzorczej

Doktor nauk ekonomicznych (Szkoła Główna Handlowa, 2011). Wykładowca w Akademii Finansów i Biznesu Vistula. Autor lub współautor kilku książek oraz kilkudziesięciu artykułów naukowych. Pracował m.in. w Narodowym Banku Polskim, Społecznej Akademii Nauk i Parlamencie Europejskim.

Zawodowo związany również z mediami i komunikacją społeczną. Był redaktorem naczelnym portalu Obserwatorfinansowy.pl, dyrektorem biura Związku Pracodawców Mediów Publicznych oraz rzecznikiem prasowym Ministerstwa Gospodarki Morskiej.

Członek New York Academy of Sciences, Polskiego Towarzystwa Ekonomicznego oraz Rady Chrześcijańskiego Kongresu Społecznego. Wiceprzewodniczący Rady Konsultacyjnej Służby Celnej.

Powiązania rodzinne

Nie istnieją żadne powiązania rodzinne pomiędzy członkami Zarządu i Rady Nadzorczej Banku.

Funkcjonowanie i posiedzenia Rady Nadzorczej w 2020 r.

W Sprawozdaniu z działalności Rady Nadzorczej Banku Poczтового S.A. jako organu Spółki w 2020 r., Rada Nadzorcza Banku Poczowego S.A. oceni, że wypełnia swoje obowiązki w sposób staranny i efektywny, sprawując stały nadzór nad działalnością i rozwojem Banku we wszystkich aspektach jego funkcjonowania, z uwagi na fakt, że w skład Rady Nadzorczej Banku Poczowego S.A. w 2020 r. wchodziły osoby posiadające należytą wiedzę i kompetencje, specjaliści z takich dziedzin jak: ekonomia i zarządzanie, finanse i bankowość oraz podatki, czy prawo i nadzór właścicielski, jak również posiadające zróżnicowane doświadczenie zawodowe co

pozwalalo na wszechstronne badanie i opiniowanie przedstawianych tematów oraz szeroką reprezentację poglądów w zakresie oceny pracy Zarządu i funkcjonowania Banku.

Rada Nadzorcza Banku w ww. sprawozdaniu przedstawi również rekomendacje Zwyczajnemu Walnemu Zgromadzeniu dotyczące udzielenia absolutorium członkom Rady Nadzorczej Banku z wykonania obowiązków w 2020 r.

Porządek obrad i problematyka poszczególnych posiedzeń Rady Nadzorczej w 2020 r. ustalana była przez Przewodniczącego Rady Nadzorczej i wynikała z bieżącej działalności Banku, w tym obejmowała sprawy wnoszone z inicjatywy Zarządu Banku oraz z inicjatywy Członków Rady Nadzorczej.

Decyzje Rady Nadzorczej formułowane były w postaci uchwał, ustaleń, opinii w odniesieniu do wniosków Zarządu Banku oraz materiałów informacyjnych prezentowanych przez Bank.

Sprawując stały nadzór nad bieżącą działalnością Banku, Rada Nadzorcza odbyła w 2020 r. 14 posiedzeń.

W dniu 31 marca 2020 r. Rada Nadzorcza odbyła spotkanie z biegłym rewidentem przeprowadzającym badanie sprawozdania finansowego za rok zakończony 31 grudnia 2019 roku, tj. firmą KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k., którego celem było przedstawienie wyników badania sprawozdania finansowego za rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2019 r. oraz omówienie sprawozdania z ww. badania.

Rada Nadzorcza przyjęła oświadczenie o niezależności biegłego rewidenta przeprowadzającego badanie sprawozdania finansowego spółki za rok obrotowy kończący się 31 grudnia 2019 r. w stosunku do Banku Poczтового S.A.

Komitet Audytu

W ramach Rady Nadzorczej funkcjonuje Komitet Audytu.

Komitet Audytu działa na podstawie obowiązujących przepisów prawa, w tym Ustawy z dnia 11 maja 2017 r. o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym (Dz. U. z 2017 r. poz. 1089) i Regulaminu Komitetu Audytu.

Członków Komitetu Audytu powołuje spośród swoich członków Rada Nadzorcza, która uchwała jego regulamin.

Kadencja i mandat członka Komitetu Audytu wygasają z dniem wygaśnięcia kadencji i mandatu w Radzie Nadzorczej Banku.

Komitet Audytu sprawuje swoje funkcje kolegialnie.

Do zadań Komitetu Audytu należy w szczególności:

- monitorowanie procesu sprawozdawczości finansowej,
- monitorowanie skuteczności systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem, (obejmujących na trzecim poziomie swej organizacji działalność komórki audytu wewnętrznego), w tym w zakresie sprawozdawczości finansowej,
- monitorowanie wykonywania czynności rewizji finansowej, w szczególności przeprowadzania przez firmę audytorską badania, z uwzględnieniem wszelkich wniosków i ustaleń Komisji Nadzoru Audytowego wynikających z kontroli przeprowadzonej w firmie audytorskiej,
- kontrolowanie i monitorowanie bezstronności i niezależności biegłego rewidenta i firmy audytorskiej, w szczególności w przypadku, gdy na rzecz Banku świadczone są przez firmę audytorską inne usługi, niż badanie,
- informowanie Rady Nadzorczej o wynikach badania oraz wyjaśnianie w jaki sposób badanie to przyczyniło się do rzetelności sprawozdawczości finansowej w Banku, a także jaka była rola Komitetu Audytu w tym badaniu,
- dokonywanie oceny niezależności biegłego rewidenta oraz wyrażanie zgody na świadczenie przez niego dozwolonych usług niebędących badaniem w Banku,

- opracowywanie polityki wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzania badania,
- opracowywanie polityki świadczenia przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie, przez podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz świadczenia przez członka sieci firmy audytorskiej dozwolonych usług niebędących badaniem,
- określenie procedury wyboru firmy audytorskiej przez Bank,
- przedstawienie Radzie Nadzorczej rekomendacji dotyczącej powołania biegłego rewidenta lub firmy audytorskiej, zgodnie z polityką wyboru firmy audytorskiej do przeprowadzania badania oraz polityką świadczenia przez firmę audytorską przeprowadzającą badanie, przez podmioty powiązane z tą firmą audytorską oraz świadczenia przez członka sieci firmy audytorskiej dozwolonych usług niebędących badaniem,
- przedkładanie zaleceń mających na celu zapewnienie rzetelności procesu sprawozdawczości finansowej w Banku,
- realizacja innych zadań zleconych przez Radę w formie uchwały.

Zgodnie z Regulaminem Komitetu Audytu - stałym uczestnikiem posiedzeń Komitetu Audytu jest kierujący komórką audytu wewnętrznego w Banku (lub osoba go zastępująca), który bezpośrednio przekazuje Komitetowi Audytu:

- wyniki z zakończonych badań audytowych,
- informacje na temat statusu realizacji zaleceń, których termin zapadł, wraz z informacją na temat zaleceń poaudytowych, których termin realizacji uległ wydłużeniu (kwartalnie),
- sprawozdanie z działalności komórki audytu wewnętrznego (raz w roku),
- roczne oraz trzyletnie plany audytu,
- informację na temat realizacji rocznego planu audytu,
- inne dokumenty oraz informacje (zgodnie z oczekiwaniem Komitetu Audytu oraz wymogami uchwał i rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego).

Ponadto co najmniej raz w roku kierujący komórką audytu wewnętrznego ma prawo wziąć udział w posiedzeniu Komitetu Audytu bez udziału Zarządu Banku.

Osoba kierująca komórką do spraw zgodności lub osoba ją zastępująca uczestniczy w posiedzeniach Komitetu Audytu, w przypadku gdy przedmiotem posiedzenia są zagadnienia związane z systemem kontroli wewnętrznej, w tym zapewnianiem zgodności, audytem wewnętrznym lub zarządzaniem ryzykiem.

Komitet Audytu odbywa posiedzenia co najmniej raz na kwartał, w terminach ustalonych przez Przewodniczącego Komitetu Audytu.

W roku 2020 Komitet Audytu w ramach realizacji swoich zadań regulaminowych odbył 7 posiedzeń. W związku z wprowadzeniem w Polsce stanu zagrożenia epidemicznego posiedzenia odbyły się w trybie stacjonarnym oraz przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość (połączenie videotelefoniczne).

Stałym uczestnikiem posiedzeń Komitetu Audytu był kierujący komórką audytu wewnętrznego w Banku lub osoba pełniąca jego obowiązki oraz osoba kierująca komórką do spraw zgodności lub osoba ją zastępująca. Do uczestnictwa w posiedzeniach Komitetu Audytu zapraszany był Zarząd Banku, osoby z kadry zarządzającej Banku oraz przedstawiciele audytora Banku.

Podczas posiedzeń Komitetu Audytu rozpatrywane były m.in. zagadnienia z zakresu sprawozdawczości i rewizji finansowej, systemu kontroli wewnętrznej oraz zarządzania ryzykiem.

Komitet Audytu, w ramach monitorowania wykonywania czynności rewizji finansowej, odbywał spotkania z audytorem Banku. Celem tych spotkań było m.in. przedstawienie i omówienie wyników z badania rocznego sprawozdania finansowego Banku oraz sprawozdania dodatkowego dla Komitetu Audytu. Biegły rewident poruszył z Komitetem Audytu istotne kwestie wynikające z badania oraz omówił m.in. kwestie korekt zidentyfikowanych w trakcie badania. Przedmiotem analiz Komitetu Audytu był także List audytora do Zarządu po badaniu sprawozdania finansowego za 2019 r. wraz z odpowiedziami Banku na zgłoszone spostrzeżenia i rekomendacje.

Komitet Audytu, w ramach nadzoru w zakresie sprawozdawczości finansowej, przeprowadził przegląd zweryfikowanego przez audytora sprawozdania finansowego Banku za rok zakończony 31 grudnia 2019 r., omówił z Zarządem Banku treść ww. Sprawozdania oraz treść sprawozdania Zarządu Banku z działalności Banku w 2019 r., zawierającego oświadczenie dotyczące informacji niefinansowych za 2019 r. Ponadto przedmiotem analiz Komitetu Audytu był wniosek o podział zysku netto za 2019 r. i rekomendacja dla Rady Nadzorczej ww. zakresie.

Komitet Audytu przyjął do wiadomości śródroczne skrócone sprawozdanie finansowe Banku Poczтового S.A. za okres 6 miesięcy zakończony dnia 30 czerwca 2020 r. wraz ze Sprawozdaniem Zarządu z działalności Banku Poczтового S.A. za I półrocze 2020 r.

Komitet Audytu, w ramach monitorowania niezależności biegłego rewidenta i podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych, przyjął oświadczenie firmy audytorskiej KPMG Audit Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k., kluczowych biegłych rewidentów, partnerów, kadry kierowniczej wyższego szczebla i kierowników prowadzących badanie, dotyczące niezależności i obiektywności.

Komitet Audytu odbył również spotkanie z biegłym rewidentem, badającym sprawozdanie finansowe Banku za rok 2020, którego celem było omówienie planu i podejścia do badania ww. sprawozdania.

Skład Komitetu Audytu w 2020 r.

Skład Komitetu Audytu Rady Nadzorczej XI kadencji według stanu na dzień 1 stycznia 2020 r. przedstawiał się następująco:

- Marian Szołucha - Przewodniczący Komitetu Audytu,
- Rafał Kozłowski - Członek Komitetu Audytu,
- Błażej Kuźniacki - Członek Komitetu Audytu.

Rada Nadzorcza w dniu 09 lipca 2020 r. powołała spośród Członków Rady Nadzorczej Banku Poczтового S.A. XII kadencji do składu Komitetu Audytu: Mariana Szołuchę, Rafała Kozłowskiego oraz Andrzeja Potocznego.

Rada Nadzorcza w dniu 09 lipca 2020 r. wyznaczyła Mariana Szołuchę na Przewodniczącego Komitetu Audytu.

Wobec tego skład Komitetu Audytu Rady Nadzorczej XII kadencji według stanu na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania przedstawia się następująco:

- Marian Szołucha - Przewodniczący Komitetu Audytu,
- Rafał Kozłowski - Członek Komitetu Audytu,
- Andrzej Potoczny - Członek Komitetu Audytu.

Zgodnie z regulaminem Komitetu Audytu, przynajmniej jeden członek Komitetu powinien posiadać wiedzę i umiejętności w zakresie rachunkowości lub badania sprawozdań finansowych. W obecnym składzie Komitetu takie wymagania spełniają wszyscy członkowie Komitetu Audytu.

Ponadto, większość członków Komitetu Audytu, w tym Przewodniczący musi być niezależna od Banku.

Obecnie ten wymóg spełniają: Marian Szołucha - Przewodniczący Komitetu Audytu oraz Andrzej Potoczny- Członek Komitetu Audytu.

Komitet ds. Nominacji

W ramach Rady Nadzorczej funkcjonuje Komitet ds. Nominacji, który jest stałym komitetem Rady Nadzorczej wspierającym działania Rady Nadzorczej.

Komitet jest powoływany na daną kadencję Rady Nadzorczej i składa się co najmniej z trzech osób wybieranych w formie Uchwały Rady Nadzorczej, w tym Przewodniczącego, którego wyznacza Rada Nadzorcza spośród członków Komitetu.

Kadencja i mandat członka Komitetu wygasają z dniem wygaśnięcia kadencji i mandatu w Radzie Nadzorczej.

Rada Nadzorcza uchwała regulamin Komitetu, który sprawuje swoje funkcje kolegialnie.

Do zadań Komitetu ds. Nominacji należy w szczególności:

- ocena kandydatów do pełnienia funkcji Prezesa Zarządu oraz Członków Zarządu Banku Poczтового,
- ocena osób pełniących funkcje Prezesa Zarządu oraz Członków Zarządu Banku Poczowego.

Komitet ds. Nominacji dokonuje oceny kwalifikacji kandydata na Prezesa lub Członka Zarządu oraz osób już piastujących swoje funkcje w następujących sytuacjach:

- przy wyborze nowego składu Zarządu, w odniesieniu do kandydatów,
- przy wnioskowaniu do KNF o zezwolenie na prowadzenie rozszerzonej działalności przez Bank, w odniesieniu do osób już piastujących swoje funkcje,
- w przypadkach zaistnienia nowych okoliczności opisanych w „Polityce doboru i oceny Członków Zarządu”, w odniesieniu do osób już piastujących swoje funkcje.

Skład Komitetu ds. Nominacji według stanu na dzień 1 stycznia 2020 r. przedstawiał się następująco:

- Przemysław Sypniewski - Przewodniczący Komitetu ds. Nominacji,
- Jan Emeryk Rościszewski - Członek Komitetu ds. Nominacji,
- Jakub Słupiński – Członek Komitetu ds. Nominacji,
- Michał Leski – Członek Komitetu ds. Nominacji.

Rada Nadzorcza w dniu 09 lipca 2020 r. powołała spośród Członków Rady Nadzorczej Banku Poczowego S.A. XII kadencji do składu Komitetu ds. nominacji p. Andrzeja Bodzionego p. Michała Leskiego, p. Andrzeja Potocznego. W związku z oddelegowaniem Michała Leskiego Sekretarza Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności członka Zarządu Banku Poczowego S.A. w następujących okresach:

- od 11 września 2020 r. do 22 października 2020 r., oraz
- od 10 listopada 2020 r. do 30 listopada 2020 r.

Komitet ds. nominacji pracował w składzie 2-osobowym.

Michał Leski Sekretarz Rady Nadzorczej Banku Poczowego S.A. złożył ze skutkiem na dzień 30 listopada 2020 r. rezygnację z mandatu członka Rady Nadzorczej Banku Poczowego S.A., w związku z powołaniem do składu Zarządu Banku, tym samym od dnia 30 listopada 2020 r. nie pełni również funkcji Członka Komitetu ds. nominacji.

Skład Komitetu ds. Nominacji według stanu na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania przedstawia się następująco:

- Andrzej Bodziony - Przewodniczący Komitetu ds. Nominacji,
- Andrzej Potoczny - Członek Komitetu ds. Nominacji.

Komitet Ryzyka

W ramach Rady Nadzorczej funkcjonuje Komitet Ryzyka, który jest stałym komitetem Rady Nadzorczej pełniącym funkcje konsultacyjno-doradcze dla Rady Nadzorczej.

Komitet jest powoływany na daną kadencję Rady Nadzorczej i składa się co najmniej z trzech osób wybieranych w formie Uchwały Rady Nadzorczej, w tym Przewodniczącego, którego wyznacza Rada Nadzorcza spośród członków Komitetu.

Kadencja i mandat członka Komitetu wygasają z dniem wygaśnięcia kadencji i mandatu w Radzie Nadzorczej.

Rada Nadzorcza uchwała regulamin Komitetu, który sprawuje swoje funkcje kolegalnie.

Do zadań Komitetu Ryzyka należy w szczególności:

- opiniowanie skierowanych do Rady Nadzorczej wniosków i materiałów oraz przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji dotyczących:
 - zatwierdzania całościowej bieżącej i przyszłej gotowości Banku do podejmowania ryzyka,
 - ogólnych zasad zarządzania i ograniczania ryzyka, w tym ryzyka kredytowego, rynkowego, płynności i operacyjnego w Banku,
 - maksymalnych poziomów (limitów) miar ryzyka,
 - założeń i wyników testów warunków skrajnych,
 - zatwierdzania opracowanej przez Zarząd Banku strategii zarządzania ryzykiem w działalności Banku,
 - wdrożenia nowych (lub zmian do istniejących) polityk i innych regulacji z obszaru zarządzania ryzykiem, w tym ryzykiem kredytowym, rynkowym, płynności, operacyjnym, modeli, a także w zakresie szacowania kapitału wewnętrznego i zarządzania kapitałowego oraz dokonywania przeglądów strategii i procedur szacowania kapitału wewnętrznego i zarządzania kapitałowego,
 - przyjmowania przedkładanych przez Zarząd informacji dotyczących realizacji strategii zarządzania ryzykiem,
 - obsadzania w Banku stanowiska Członka Zarządu odpowiedzialnego za ryzyka istotne,
 - zlecenia przez Radę Nadzorczą analiz i pozyskiwania opinii od ekspertów zewnętrznych, w szczególności w obszarze zarządzania ryzykiem,
 - zgody na udzielenie pożyczki pieniężnej, gwarancji bankowej, poręczenia lub innych zobowiązań pozabilansowych członkom Zarządu, Rady Nadzorczej i innym osobom wskazanym w art. 79-79c Prawa bankowego, w zakresie w jakim wymagana jest zgoda Rady,
 - zatwierdzania przez Radę Nadzorczą zasad raportowania o rodzajach i wielkości ryzyka w działalności banku, umożliwiającym nadzorowanie systemu zarządzania ryzykiem
 - limitów kapitałowych oraz tolerancji na ryzyko modeli,
 - corocznej oceny adekwatności i skuteczności systemu zarządzania ryzykiem.
- weryfikacja, czy ceny pasywów i aktywów oferowanych Klientom w pełni uwzględniają model biznesowy Banku i jego strategię w zakresie ryzyka, przedstawianie Zarządowi Banku propozycji mających na celu zapewnienie adekwatności cen pasywów i aktywów do rodzajów ryzyka, w przypadku gdy ceny te nie odzwierciedlają w odpowiedni sposób rodzajów ryzyka zgodnie ze stosowanym modelem biznesowym i jego strategią,

- udział w nadzorowaniu wdrażania strategii zarządzania ryzykiem w działalności Banku przez kadre kierowniczą wyższego szczebla, szacowania kapitału wewnętrznego i dokonywania przeglądów strategii i procedur szacowania kapitału wewnętrznego i stałego utrzymywania kapitału wewnętrznego, między innymi poprzez:
 - przegląd i ocenę aktualnego wykorzystania limitów ryzyka, w tym ryzyka kredytowego, rynkowego, płynności i operacyjnego, a także limitów kapitałowych oraz tolerancji na ryzyko modeli,
 - analizę i opiniowanie okresowych raportów z obszaru ryzyka, w tym ryzyka kredytowego, rynkowego, płynności oraz operacyjnego,
 - analizę i opiniowanie okresowych raportów, dotyczących szacowania kapitału wewnętrznego i zarządzania kapitałowego,
- wspieranie Rady Nadzorczej poprzez analizę oraz opiniowanie, w nadzorowaniu realizacji przez członków Zarządu zadań z obszaru systemu zarządzania ryzykiem,
- weryfikacja czy stosowane przez Bank zasady dokonywania transakcji dotyczących dużych zaangażowań, w rozumieniu przepisów Prawa bankowego oraz regulacji wewnętrznych, uwzględniają model biznesowy Banku i jego strategię w zakresie ryzyka,
- przedstawianie Radzie Nadzorczej rekomendacji odnośnie szczególnych przypadków zaangażowania kapitałowego, wymagających zgody Rady Nadzorczej, w tym odnośnie:
 - wniosków Zarządu o wyrażenie zgody na zaciągnięcie przez Bank zobowiązania lub podjęcie czynności rozporządzającej, której wartość jednorazowo lub łącznie w stosunku do jednego podmiotu lub podmiotów powiązanych z tym podmiotem przekracza limit określony w Statucie Banku,
 - zawierania umów z podmiotami powiązаныmi z Bankiem, których przedmiotem jest zaciągnięcie zobowiązania lub rozporządzenie aktywami, o wartości przekraczającej limit określony w Statucie Banku oraz innych umów z takimi podmiotami, które mogą mieć istotny wpływ na sytuację finansową lub prawną Banku,
 - rodzajów umów, które w ocenie Komitetu powinny zostać zakwalifikowane jako mogące mieć istotny wpływ na sytuację finansową lub prawną Banku.

Komitet Ryzyka składa się co najmniej z trzech osób, w tym Przewodniczącego, powoływanych przez Radę Nadzorczą spośród swoich członków na okres jej kadencji.

Zgodnie z regulaminem Komitetu Ryzyka, przynajmniej jeden członek Komitetu powinien posiadać wiedzę i umiejętności w zakresie systemów zarządzania ryzykiem, w tym mechanizmów kontroli ryzyka. W obecnym składzie Komitetu ten wymóg spełnia Jakub Niestuchowski Przewodniczący Komitetu Ryzyka.

Przynajmniej jeden członek Komitetu powinien posiadać wiedzę i umiejętności w zakresie bankowości.

W obecnym składzie Komitetu takie wymagania spełniają wszyscy członkowie Komitetu Ryzyka.

Komitet Ryzyka odbywa posiedzenia co najmniej raz na kwartał, w terminach ustalonych przez Przewodniczącego Komitetu Ryzyka.

Komitet Ryzyka został powołany przez Radę Nadzorczą w dniu 30 lipca 2020 r.

Skład Komitetu Ryzyka według stanu na dzień 30 lipca 2020 r. oraz według stanu na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania przedstawia się następująco:

- Jakub Niestuchowski - Przewodniczący Komitetu Ryzyka,
- Andrzej Potoczny - Członek Komitetu Ryzyka,
- Marian Szofucha - Członek Komitetu Ryzyka.

Ponadto w ramach Rady Nadzorczej Banku nie zostały ukonstytuowane inne Komitety.

Zarząd Banku

Zgodnie ze statutem Banku, Zarząd składa się z co najmniej 3 do 5 osób, powoływanych przez Radę Nadzorczą.

W skład Zarządu wchodzi: Prezes Zarządu, Wiceprezesi Zarządu w tym I Wiceprezes Zarządu, Członkowie Zarządu. Członkowie Zarządu powoływani są na wspólną trzyletnią kadencję.

Mandaty Członków Zarządu wygasają najpóźniej z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za ostatni pełny rok obrotowy pełnienia funkcji Członka Zarządu. Mandat Członka Zarządu wygasa również wskutek śmierci, rezygnacji albo odwołania go ze składu Zarządu.

W przypadku Członka Zarządu powołanego przed upływem danej kadencji, jego mandat wygasa równocześnie z wygaśnięciem mandatów pozostałych Członków Zarządu.

Zgodnie z Kodeksem spółek handlowych prawo odwołania lub zawieszenia w czynnościach Członka Zarządu przysługuje również Walnemu Zgromadzeniu.

Prezesa Zarządu, Wiceprezesów oraz pozostałych Członków Zarządu powołuje i odwołuje Rada Nadzorcza, biorąc pod uwagę odpowiednie kwalifikacje do sprawowania przydzielonych im funkcji, działając zgodnie z przepisami ustawy Prawo bankowe oraz zgodnie z „Polityką doboru i oceny Członków Zarządu Banku Poczтового S.A.”.

Powołanie Prezesa Zarządu i Członka Zarządu nadzorującego zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności Banku, a także powierzenie funkcji Członka Zarządu następuje za zgodą Komisji Nadzoru Finansowego. Z wnioskiem o wyrażenie zgody występuje rada nadzorcza.

Prezesowi Zarządu w ramach podziału kompetencji podlegają w szczególności sprawy z zakresu: zarządzania kadrami, audytu wewnętrznego i organizacji pracy Zarządu.

W Zarządzie Banku wyodrębnią się stanowisko Członka Zarządu nadzorującego lub stanowiska Członków Zarządu nadzorujących zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności Banku.

Kompetencje Zarządu

Zarząd kieruje Bankiem i reprezentuje go na zewnątrz, w zakresie określonym przepisami Kodeksu spółek handlowych, statutu Banku i regulaminu Zarządu.

Szczegółowe kompetencje Zarządu Banku określa Statut Banku Poczowego.

Sposób funkcjonowania

Zarząd działa na podstawie regulaminu Zarządu uchwalonego przez Zarząd i zatwierdzonego przez Radę Nadzorczą. Pracami Zarządu kieruje Prezes Zarządu.

Uchwały Zarządu zapadają bezwzględną większością głosów, a w przypadku równej ilości głosów decyduje głos Prezesa Zarządu, jeżeli uczestniczy w posiedzeniu Zarządu. Uchwały Zarządu mogą być podjęte, jeżeli wszyscy członkowie Zarządu zostali prawidłowo powiadomieni o posiedzeniu Zarządu.

Głosowanie jest jawne. Głosowanie tajne zarządza się przy rozpatrywaniu spraw osobistych członków Zarządu.

Skład Zarządu

Skład Zarządu Banku Poczowego S.A. XI kadencji według stanu na dzień 1 stycznia 2020 r. przedstawiał się następująco:

- Robert Kuraszkiewicz – Wiceprezes Zarządu,
- Tomasz Dąbrowski – Członek Zarządu,
- Tomasz Jodłowski – Członek Zarządu,
- Paweł Kopec – Członek Zarządu.

Zmiany w składzie Zarządu Banku

W okresie objętym sprawozdaniem finansowym w składzie Zarządu Banku zaszły następujące zmiany:

- W dniu 8 czerwca 2020 r. Robert Kuraszkiewicz, Prezes Zarządu Banku, złożył rezygnację z pełnienia funkcji w Zarządzie Banku ze skutkiem na dzień 9 czerwca 2020 r. W dniu 9 czerwca 2020 r. Rada Nadzorcza delegowała Jakuba Słupińskiego do czasowego wykonywania czynności członka Zarządu Banku Poczowego S.A., tj. od dnia 10 czerwca 2020 r. do dnia powołania Prezesa Zarządu Banku lub do dnia 10 września 2020 r., w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej.
- Rada Nadzorcza powierzyła Jakubowi Słupińskiemu, w okresie delegowania pełnienie obowiązków Prezesa Zarządu Banku.
- W dniu 1 września 2020 r. Tomasz Jodłowski, Członek Zarządu Banku, złożył rezygnację z funkcji w Zarządzie Banku, ze skutkiem na dzień 4 września 2020 r.
- Z dniem 10 września 2020 r. upłynęło oddelegowanie Jakuba Słupińskiego, Członka Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu Banku i pełnieni przez Jakuba Słupińskiego obowiązków Prezesa Zarządu Banku.
- W dniu 10 września 2020 r. Rada Nadzorcza:
 - delegowała Michała Leskiego, Sekretarza Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności Członka Zarządu Banku Poczowego, tj. od dnia 11 września 2020 r. do dnia:
 - powołania przez Radę Nadzorczą Banku Poczowego do składu Zarządu Banku osoby wyłonionej w postępowaniu kwalifikacyjnym na stanowisko Prezesa Zarządu Banku albo
 - powołania przez Radę Nadzorczą Banku do składu Zarządu Banku osoby wyłonionej w postępowaniu kwalifikacyjnym na stanowisko Członka Zarządu Banku odpowiedzialnego za obszar ryzyka/zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności Banku (w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej, jednak nie dłużej niż na okres 3 miesięcy),
 - powierzyła Tomaszowi Dąbrowskiemu, Członkowi Zarządu Banku kierowanie pracami Zarządu Banku Poczowego do dnia powołania przez Radę Nadzorczą Banku do składu Zarządu Banku Poczowego osoby wyłonionej w postępowaniu kwalifikacyjnym na stanowisko Prezesa Zarządu Banku.
- W dniu 19 października 2020 r. Rada Nadzorcza:
 - powołała z dniem 22 października 2020 r. p. Jakuba Słupińskiego do składu Zarządu Banku Poczowego S.A. XI kadencji i powierzyć mu pełnienie funkcji Wiceprezesa Zarządu Banku,
 - postanowiła wystąpić do Komisji Nadzoru Finansowego z wnioskiem o wyrażenie wobec p. Jakuba Słupińskiego zgody na pełnienie funkcji Prezesa Zarządu Banku,
 - powołała z dniem 01 grudnia 2020 r. p. Piotra Piechotę do składu Zarządu Banku XI kadencji i powierzyć mu pełnienie funkcji Członka Zarządu Banku,

- postanowiła wystąpić do Komisji Nadzoru Finansowego z wnioskiem o wyrażenie wobec Piotra Piechoty zgody na pełnienie funkcji Członka Zarządu Banku odpowiedzialnego za obszar ryzyka/zarządzanie ryzykiem istotnym w działalności Banku.
- Z dniem 22 października 2020 r. zakończył się okres kierowania pracami Zarządu Banku przez Tomasza Dąbrowskiego Członka Zarządu Banku.
- Z dniem 22 października 2020 r. zakończył się okres oddelegowania Michała Leskiego Sekretarza Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności członka Zarządu Banku.
- W dniu 4 listopada 2020 r. Paweł Kopec Członek Zarządu Banku złożył rezygnację z funkcji w Zarządzie Banku z dniem 1 grudnia 2020 r.
- W dniu 9 listopada 2020 r. Rada Nadzorcza:
 - odwołała z dniem 9.11.2020 r. Tomasza Dąbrowskiego z funkcji Członka Zarządu Banku i ze składu Zarządu Banku,
 - delegowała Michała Leskiego Sekretarza Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności członka Zarządu Banku, tj. od dnia 10 listopada 2020 r. do dnia:
 - powołania przez Radę Nadzorczą Banku Poczтового S.A. do składu Zarządu Banku osoby wyłonionej w postępowaniu kwalifikacyjnym na stanowisko członka Zarządu Banku odpowiedzialnego za Obszar Współpracy z Grupą Poczty Polskiej, Operacji i Skarbu lub
 - powołania przez Radę Nadzorczą Banku Poczтового S.A. do składu Zarządu Banku osoby wyłonionej w postępowaniu kwalifikacyjnym na stanowisko członka Zarządu Banku odpowiedzialnego za Obszar Biznesu i IT,

w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej, jednak nie dłużej niż do dnia 28 grudnia 2020 r.

- W dniu 19 listopada 2020 r. Rada Nadzorcza:
 - powołała z dniem 1 grudnia 2020 r. p. Michała Leskiego do składu Zarządu Banku XI kadencji i powierzyć mu pełnienie funkcji Członka Zarządu Banku Poczowego S.A.
 - powołała z dniem 1 grudnia 2020 r. p. Marcina Ledworowskiego do składu Zarządu Banku XI kadencji i powierzyć mu pełnienie funkcji Członka Zarządu Banku.
- Z dniem 30 listopada 2020 r. zakończył się okres oddelegowania Michała Leskiego Sekretarza Rady Nadzorczej do czasowego wykonywania czynności członka Zarządu Banku.

Skład Zarządu Banku XI kadencji według stanu na dzień 31 grudnia 2020 r. i na dzień zatwierdzenia niniejszego sprawozdania finansowego przedstawiał się następująco:

- **Jakub Słupiński** – Wiceprezes Zarządu p.o. Prezesa Zarządu,
- **Marcin Ledworowski** – Członek Zarządu,
- **Michał Leski** – Członek Zarządu,
- **Piotr Piechota** – Członek Zarządu.

Kwalifikacje i doświadczenie zawodowe Członków Zarządu

Jakub Słupiński

Wiceprezes Zarządu, p.o. Prezesa Zarządu Banku Poczowego

Odpowiada za Obszar Zarządzania Strategicznego i Finansów

Absolwent automatyki na Akademii Górniczo-Hutniczej oraz zarządzania na Swinburne University of Technology w Melbourne. Założyciel i prezes (1988-1995) jednej z pierwszych, większych polskich firm komputerowych – Qumak (firma giełdowa).

Inicjator powstania (w 1996 r.) i prezes firmy doradczo - szkoleniowej PM Doradztwo Gospodarcze. Jest także członkiem Rady Polskiej Izby Firm Szkoleniowych. Pełnił również rolę mentora w międzynarodowym projekcie Early Warning Europe, mającym na celu udzielanie pomocy firmom i przedsiębiorcom przeżywającym trudności i sytuacje kryzysowe. Pomysłodawca i odpowiedzialny za realizację dużych projektów doradczych oraz szkoleniowych. Mocno zaangażowany w obszar doradztwa strategicznego oraz sukcesyjnego.

Posiada wieloletnie doświadczenie w zakresie nadzoru właścicielskiego, jako członek rad nadzorczych wielu spółek (zarówno z udziałem Skarbu Państwa, jak i prywatnych). W latach 2016-2020 był Członkiem Rady Nadzorczej Banku Poczowego. W tym samym okresie był także związany z Poczta Polska, zajmując w ostatnim czasie stanowisko Dyrektora Biura Strategii Poczty Polskiej.

Marcin Ledworowski

Członek Zarządu Banku Poczowego

Odpowiada za Obszar Biznesu i Informatyki

Ukończył studia telekomunikacyjne na Uniwersytecie Technologiczno – Przyrodniczym w Bydgoszczy, a także studia podyplomowe MBA w Gdańsku na University of Strathclyde Glasgow & GFKM.

Zaczynał jako programista systemów bankowych i finansowych w firmach softwareowych. Już wcześniej współpracował z Bankiem Poczowym i Poczta Polska, będąc w latach 1995– 2005 szefem i członkiem wielu projektów informatycznych i finansowych. W kolejnych latach, w ramach działalności konsultingowej, realizował projekty w zakresie strategii i zarządzania IT. W latach 2006 - 2007 pracował w pionach sprzedaży i marketingu nowych operatorów komórkowych GSM, biorąc udział w tworzeniu marki Play (P4) i Extreme Mobile (Centernet). W 2008 r. był współtwórcą pionierskiej firmy badawczej wykorzystującej neuromarketing do weryfikacji marketingowych strategii komunikacyjnych. Jest także współtwórcą portalu HomoDigital.pl, poświęconego tematyce ludzkiej i sztucznej inteligencji w cyfrowym świecie. W latach 2009-2020 związany z Grupą BIK, gdzie najpierw jako Wiceprezes Zarządu BIG InfoMonitor SA odpowiadał za marketing, IT oraz nowe produkty, a następnie zajmował stanowisko Dyrektora Operacyjnego w BIK SA.

W latach 2014-2017 członek Rady Nadzorczej Izby eCommerce Polska (Izba Gospodarki Elektronicznej). Był także wykładowcą ryzyka finansowego na studiach MBA w Wyższej Szkole Bankowej w Bydgoszczy (w latach 2013-2018) oraz wykładowcą na studiach MBA we Francuskim Instytucie Zarządzania w Warszawie.

Michał Leski

Członek Zarządu Banku Poczowego

Odpowiada za Obszar współpracy z Grupą Kapitałową Poczty Polskiej, Operacji i Skarbu

Doktor nauk prawnych (Instytut Nauk Prawnych PAN), absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Łódzkiego, Kolegium Zarządzania i Finansów Szkoły Głównej Handlowej oraz studiów Executive MBA w Wyższej Szkole Menedżerskiej w Warszawie i Apsley Business School – London.

Posiada długoletnie doświadczenie w zakresie nadzoru korporacyjnego i obsługi prawnej podmiotów sektora finansowego, a także w pracach rad nadzorczych spółek z kapitałem państwowym oraz prywatnym. Jest członkiem Izby Adwokackiej w Warszawie. Od 1998 r. związany z Poczta Polska, zajmując się obsługą prawną i nadzorem właścicielskim w ramach Grupy Kapitałowej Poczty Polskiej, m.in. na stanowisku Dyrektora Biura Nadzoru Właścicielskiego (w latach 2006-2011) oraz Dyrektora Biura Prawnego i Nadzoru Właścicielskiego (w latach 2016-2020). W latach 2011-2016, w ramach własnej kancelarii prawnej, doradzał podmiotom sektora usług finansowych.

Piotr Piechota

Członek Zarządu Banku Poczty

Administracyjne zarządzanie Pionem Ryzyka

Do czasu uzyskania zgody KNF, Obszarem Ryzyka zarządza kolegialnie Zarząd Banku Poczty.

Absolwent Wydziału Prawa Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu oraz studiów podyplomowych MBA Warszawskiej Szkoły Administracji i Zarządzania. Posiada ponad 20-letnie doświadczenie w sektorze bankowym, w tym 12 lat na stanowiskach kierowniczych w obszarach ryzyka, restrukturyzacji i kredytów. Uczestnik krajowych i międzynarodowych szkoleń i programów menedżerskich i specjalistycznych z zakresu zarządzania i oceny ryzyka, procesu kredytowego, monitoringu i restrukturyzacji, analiz finansowych i zagadnień prawno – regulacyjnych (w tym programów International Talents i Advanced Credit School KBC). W swojej karierze zawodowej prowadził kompleksowe projekty zmian systemów i procesów w bankach, w tym przekształceń i optymalizacji procesu kredytowego, systemów oceny i zarządzania ryzykiem, jak również brał udział we wdrażaniu Zaawansowanej Metody Wewnętrznych Ratingów, certyfikowanej przez polski i zagraniczny nadzór kapitałowy, z jednym z najnowocześniejszych i obejmujących pełny proces kredytowy systemem „workflow”.

W sektorze bankowym od 1999 (BGŻ S.A.), później w latach pracował 2003 – 2011 w Kredyt Bank S.A. (wówczas belgijska grupa KBC Bank), gdzie zajmował się w obszarze ryzyka m.in. restrukturyzacją kredytów zagrożonych oraz pełnił funkcję Dyrektora Biura Oceny Ryzyka Kredytowego (Klienci biznesowi i instytucje finansowe). W latach 2011 – 2018 pracował w pionie ryzyka Deutsche Bank S.A. jako Dyrektor Departamentu Ryzyka Kredytowego Klientów Indywidualnych i Biznesowych, odpowiadając za szeroki obszar analizy ryzyka i podejmowania decyzji dla kredytów Klientów indywidualnych, MŚP, krajowych i międzynarodowych korporacji oraz instytucji finansowych. W 2019 r. pełnił funkcję Dyrektora Generalnego korporacyjnej kancelarii prawnej Kochański & Partners. W 2020 r. związał się z Bankiem Pekao S.A. gdzie był Dyrektorem Departamentu Analiz Kredytowych i członkiem Komitetu Kredytowego Banku.

Komitety

W Centrali działają również następujące Komitety:

- Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami (KZAP),
- Komitet Kredytowy Banku (KKB),
- Komitet Ryzyka Operacyjnego (KRO),
- Komitet ds. Architektury IT (KAIT),
- Komitet Zarządzania Portfelem Projektów (KZPP).

Powołane w Banku Komitety opierają swoją działalność na podstawie przyjętych przez Zarząd Banku regulaminów. W regulaminie każdego Komitetu, co do zasady opisane są zadania i kompetencje, w ramach których działa Komitet.

W składzie osobowym następujących Komitetów znajdują się Członkowie Zarządu: Komitet Kredytowy Banku, Komitet Zarządzania Aktywami i Pasywami oraz Komitet Ryzyka Operacyjnego.

11. Oświadczenie dotyczące informacji niefinansowych

Bank podobnie jak w ubiegłym roku prezentuje Oświadczenie dotyczące informacji niefinansowych, zwane dalej Oświadczeniem.

Podstawą prawną niniejszego Oświadczenia, stanowiącego wyodrębnioną część dokumentu „Sprawozdanie Zarządu z działalności Banku Poczтового S.A. za 2020 rok” jest art. 49b Ustawy o rachunkowości z dnia 15 grudnia 2016 r. (Dz. U. z 2017 r. poz. 61).

Niniejsze Oświadczenie Banku zostało sporządzone, jako spółki emitującej obligacje na Catalyst, proporcjonalnie do naszej pozycji na rynku finansowym, według własnych zasad raportowania danych o charakterze niefinansowym, z wykorzystaniem elementów Standardów Informacji Niefinansowych (SIN) stosowane na polskim rynku kapitałowym oraz wytycznych raportowania kwestii zrównoważonego rozwoju Światowej Inicjatywy Sprawozdawczej (ang. Global Reporting Initiative, GRI) w wersji G4.

Dodatkowo Oświadczenie uwzględnia elementy przygotowanego odrębnie Sprawozdania Banku Poczowego S.A. na temat informacji niefinansowych za 2017 r. przygotowane zgodnie z Wytycznymi raportowania kwestii zrównoważonego rozwoju Światowej Inicjatywy Sprawozdawczej (ang. Global Reporting Initiative, GRI) w wersji G4 na poziomie Core z zastosowaniem Suplementu sektorowego dla usług finansowych GRI.

Zgodnie z tymi wymaganiami dane zostały przedstawione według stanu na dzień 31 grudnia 2020 r.

Informacje przedstawione w niniejszym Oświadczeniu obejmują również główne działania Banku wynikające z pandemii COVID-19 w wyodrębnionych obszarach. Zarząd Banku oraz powołany Zespół, kierowany przez Członka Zarządu Banku, podjęli działania w celu minimalizacji skutków pandemii ukierunkowane na pomoc społeczeństwu, Klientom i pracownikom, jak również analizujące całościowo wpływ pandemii na działalność Banku. W poszczególnych częściach Oświadczenia przedstawiono dodatkowe informacje w tej sprawie.

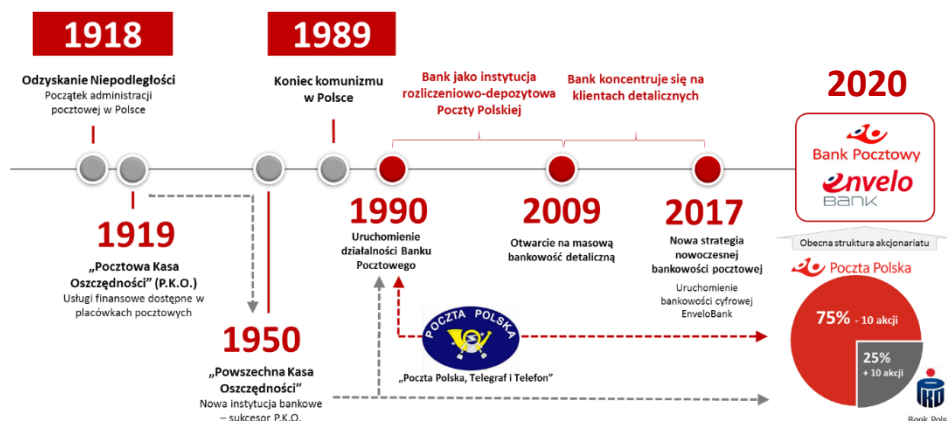
11.1. Model biznesowy bankowości pocztowej i jego wartość dla społeczeństwa

Geneza bankowości pocztowej w Polsce

Działalność operacyjną Bank prowadzi od 1990 r., jako kontynuator tradycji bankowości pocztowej, która narodziła się po odzyskaniu przez Polskę niepodległości w 1918 r., czyli od chwili tworzenia w Polsce nowoczesnej administracji pocztowej.

7 lutego 1919 r. dekretem Naczelnika Państwa powołano Poczтовую Kasę Oszczędności, co było niezwykle ważne w punktu widzenia odbudowy Polski po okresie zaborów i wojny, ale dało także możliwość obywatelom bezpiecznego lokowania środków w zaufanej instytucji w oparciu o sieć placówek Poczty Polskiej.

Wówczas była to Poczтовая Kasa Oszczędności – dzisiaj taką instytucją jest Bank Pocztowy.



Model biznesowy bankowości pocztowej

Bankowość pocztowa uzupełnia system instytucji finansowych, zwiększając dostępność do usług i bezpieczeństwo. Nowoczesny model bankowości pocztowej to:

- Przyjazne i proste produkty dla Klientów preferujących tradycyjny model bankowości.
- Wysoki poziom relacyjności z Klientem w rozległej sieci sprzedaży i obsługi, zwłaszcza w mniejszych miejscowościach.
- Zapewnienie największego dostępu do usług finansowych w sieci placówek pocztowych, a docelowo również i e-administracji poprzez nowoczesne kanały zdalne¹⁰.
- Możliwość pełnienia roli infrastruktury krytycznej polskiego systemu finansowego w mniejszych miejscowościach i na wsi.

Strategiczne partnerstwo z Poczta Polska jest fundamentem modelu biznesowego Banku i jego rozwoju, opierającym się o solidne podstawy, takie jak:

1. Dostęp do masowego Klienta Poczty Polskiej,
2. Stabilna perspektywa do 2025 r. – Poczta Polska S.A. „operatorem wyznaczonym”. Wypełnianie przez Poczta Polska S.A. misji realizacji usługi powszechnej gwarantuje funkcjonowanie najbardziej dostępnej sieci naziemnej w perspektywie strategicznej.
3. Współodpowiedzialność za kreowanie oferty i dystrybucję - współpraca w zakresie tworzenia produktów oraz zarządzania procesami sprzedażowymi i wsparcia oparte o wspólne elementy infrastruktury - unikalny model stanowiący przewagę konkurencyjną.
4. Bank Pocztowy jako jedyny w kraju posiada rozwiązania organizacyjne i technologiczne umożliwiające korzystanie z dostępu do tak dużej sieci dystrybucji i masowego Klienta.

Kluczowymi wyróżnikami modelu biznesowego Banku Poczтового są:

- sieć placówek dających możliwie najszerszy w Polsce dostęp do produktów i usług finansowych,
- prosta oferta produktowa zaspokajająca podstawowe potrzeby finansowe Klientów,
- przystępne i konkurencyjne ceny oferty produktowej,
- zaawansowana integracja z Poczta Polska polegająca na wykorzystaniu potencjału Poczty oraz rozwoju oferty produktowej we współpracy z podmiotami całej Grupy Kapitałowej Poczty Polskiej,
- proste i tanie procesy sprzedaży i obsługi Klientów funkcjonujące w sieci placówek Poczty Polskiej,
- prosta komunikacja marketingowa w miejscach sprzedaży i obsługi Klientów w placówkach Poczty Polskiej.

Realizowany przez Bank model bankowości pocztowej stanowi potencjał dostarczenia szerokiej oferty wartości korzystnych dla wielu grup interesariuszy:



¹⁰ Rząd przyjął Projekt ustawy o elektronicznej doręczeniu oraz o zmianie niektórych innych ustaw

11.2. Kluczowe niefinansowe wskaźniki efektywności Banku

W zarządzaniu Bankiem, oprócz wskaźników finansowych, Banku monitoruje szereg innych wskaźników.

Poniżej przedstawiono listę kluczowych niefinansowych KPI, które Bank wykorzystuje przy podejmowaniu operacyjnych i strategicznych decyzji dotyczących jego działalności. Wskaźniki w trakcie 2020 r. zostały uzupełnione o nowe, przedstawione w poniższej tabeli, dotyczące pandemii Covid-19.

Obszar	Mierniki	Opis
KLIENCI	Wynik badania opinii Klientów, w tym wskaźnik NPS	Analiza zmian w badaniach opinii Klientów, w tym dotyczących poziomu wskaźnika NPS. Cel - stała poprawa, przekroczenie poziomu 60% w założonej perspektywie. Wykonanie - NPS 59,6 % za 2020 r.
	Liczba reklamacji i terminowość ich rozpatrywania	Analiza liczby złożonych reklamacji oraz terminowości ich rozpatrywania, w szczególności w zakresie wymogów wynikających z przepisów zewnętrznych w tym zakresie. Cele: - optymalizacja liczby składanych reklamacji, - rozpatrywanie poniżej terminów wynikających z przepisów zewnętrznych. Wykonanie: - Liczba reklamacji - 0,22% odsetek Klientów reklamujących produkty Banku w 2020 r. - Terminy – 99,99 % reklamacji rozpatrzonych poniżej 30/ 60 dni na koniec 2020 r.
PRACOWNICY	Liczba pracowników	Analiza liczby pracowników zatrudnionych w Centrali i sieci sprzedaży, w szczególności z uwzględnieniem wielkości określonych w tym zakresie w Planie Finansowym Banku. Cel – określony w Planie Finansowym Banku. Wykonanie – 1 322 etatów pracowników Banku na koniec 2020 r.
	Struktura zatrudnienia	Analiza zmian w strukturze zatrudnienia w Centrali i sieci sprzedaży. Cel - zapewnienie różnorodności w strukturze zatrudnienia pracowników. Wykonanie – 72,7 % zatrudnionych w Banku to kobiety, na koniec 2020 r.
DOŚTĘPNOŚĆ OFERTY	Dostępność podstawowej oferty usług finansowych Banku oparta o sprzedaż przez sieć Poczty Polskiej	Analiza sprzedaży produktów Banku przez Urzędy Poczty Polskiej w Polsce. Cel – sprzedaż produktów Banku przez wszystkie Urzędy Poczty Polskiej. Wykonanie – 99,9 % Urzędów Poczty Polskiej, w których sprzedano minimum 1 produkt Banku.
SPOŁECZEŃSTWO	Poziom wydatków w zakresie sponsoringu i darowizn	Analiza wartości wydatków poniesionych na sponsoring i darowizny, z uwzględnieniem wielkości określonych w tym zakresie Planie Finansowym Banku. Cel – nie więcej niż w Planie Finansowym Banku. Wykonanie - 256 tys. zł. przeznaczonych na sponsoring i 333 tys. zł na darowizny na koniec 2020 r.
PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI	% nowo zatrudnionych pracowników objętych szkoleniem poświęconym przeciwdziałaniu korupcji	Analiza stopnia realizacji szkoleń poświęconych przeciwdziałaniu korupcji przez nowo zatrudnionych pracowników. Cel – 100%. Wykonanie – 100% pracowników objętych szkoleniem na koniec 2020 r.
	% pracowników objętych szkoleniem na temat etyki w działalności Banku	Analiza stopnia realizacji szkoleń przez pracowników poświęconych etyce w działalności Banku. Cel – 100%. Wykonanie – 100% pracowników objętych szkoleniem na koniec 2020 r.
STRATEGIA	Stopień realizacji Strategii	Analiza stopnia realizacji Strategii w poszczególnych obszarach, z uwzględnieniem wielkości określonych w tym zakresie w Strategii. Cel – stopień realizacji Strategii zgodny z planem zatwierdzonym przez Zarząd. Wykonanie – Bank w grudniu 2020 r. zmienił Strategię uwzględniając wpływ pandemii na wyniki Banku oraz stopień jej realizacji.

PANDEMIA COVID-19	Dostępność zdalnych kanałów do obsługi Klientów	Analiza dostępności kanałów zdanych (bankowość elektroniczna i Infolinia) do obsługi Klientów. <i>Cel – zapewnienie Klientom maksymalnej posiadanej możliwości korzystania z kanałów zdalnych.</i> <i>Wykonanie – Bank zapewniał Klientom pełną możliwość korzystania z kanałów zdalnych, w zakresie posiadanych i rozwijanych funkcjonalności.</i>
	Dostosowanie Banku do wymogów wynikających z Tarcz Antykrzysowych i Finansowych	Analiza dostosowania Banku do obsługi programów rządowych oferowanych klientom banków w ramach tarcz antykrzysowych i finansowych. <i>Cel – zapewnienie Klientom Banku maksymalnej oferowanej przez Bank możliwości korzystania ze wsparcia w korzystaniu z tarcz antykrzysowych i finansowych.</i> <i>Wykonanie – Bank zapewniał Klientom pełną możliwość korzystania ze wsparcia wynikającego z tarcz antykrzysowych i finansowych, w zakresie posiadanej oferty.</i>

Należy pokreślić, iż w części Oświadczenia dotyczącej „Opisu kluczowych polityk, rezultatów ich stosowania oraz procedur należytej staranności” zostały zidentyfikowane wskaźniki niefinansowe wykorzystywane przez Bank w trakcie zarządzania operacyjnego, które równocześnie są wskaźnikami/ miernikami obrazującymi rezultaty stosowania tych polityk w Banku, które w części się pokrywają.

11.3. Opis kluczowych polityk, rezultatów ich stosowania oraz procedur należytej staranności

W kolejnej części Oświadczenia przedstawiono opis polityk, rezultatów ich stosowania oraz procedur należytej:

- Poszanowanie praw człowieka,
- Pracownicy,
- Przeciwdziałanie korupcji,
- Społeczeństwo,
- Środowisko naturalne.

11.3.1 Poszanowanie praw człowieka

Zaangażowanie Banku w poszanowanie praw człowieka znajduje swoje potwierdzenie we wdrożonych politykach/ zasadach jako odrębnych dokumentach przyjętych przez Zarząd Banku i/ lub Radę Nadzorczą.

Poniżej przedstawiono kluczowe dokumenty w tym zakresie:

- Polityka Banku Poczтового S.A. dotycząca poszanowania praw człowieka,
- Kodeks Etyki dla Pracowników Banku Poczowego,
- Zasady przeciwdziałania przestępstwom i korupcji,
- Zasady rozpatrywania skarg i reklamacji,
- Zasady bezpieczeństwa i higieny pracy w Banku Poczowym S.A.

Dodatkowo w ramach powyższych obszarów, Bank opracował szczegółowe procedury wewnętrzne w ramach należytej staranności.

Bazując na istniejących procedurach wewnętrznych oraz odwołując się do międzynarodowych standardów praw człowieka, takich jak Powszechna Deklaracja Praw Człowieka, Deklaracja Międzynarodowej Organizacji Pracy dotycząca podstawowych zasad i praw w pracy, Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych, czy Wytyczne Organizacji Narodów Zjednoczonych dotyczące biznesu i praw człowieka, sformułowano publiczną deklarację w formie „*Polityki Banku Poczowego S.A. dotyczącą poszanowania praw człowieka*” w relacjach ze wszystkimi kluczowymi grupami interesariuszy.

Kluczowe cele Polityki Banku w zakresie poszanowania praw człowieka:

- zobowiązanie do kształtowanie środowiska pracy wolnego od praktyk godzących w prawa człowieka,

- budowanie świadomości pracowników i stałe doskonalenie postępowania w zakresie ochrony praw człowieka w relacjach wewnętrznych i zewnętrznych,
- przeciwdziałanie wszelkim sytuacjom, w których działania Banku bezpośrednio lub pośrednio mogłyby naruszać prawa człowieka.

Polityka odnosi się do wszystkich pracowników Banku bez względu na zajmowane przez nich stanowisko, staż, miejsce i wymiar czasu pracy. Jej postanowienia propagujemy także wśród naszych pośredników, podwykonawców i dostawców w ramach działań podejmowanych w celu zapewnienia etycznego, uczciwego i zrównoważonego łańcucha wartości.

W Polityce dotyczącej poszanowania praw człowieka Bank zadeklarował:

- zapewnienie bezpiecznego i zdrowego środowiska pracy,
- przeciwdziałanie wszelkim przejawom dyskryminacji,
- zapewnienie równych szans i sprawiedliwego wynagrodzenia,
- zapewnienie swobody zrzeszania się pracowników,
- zapewnienie ochrony prywatności,
- eliminowanie pracy przymusowej i zatrudnienia dzieci,
- przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu i polubowne rozstrzygnięcie sporów wynikłych w związku z naszą działalnością.

Wszelkie zaobserwowane nieprawidłowości i zaniechania mogą być zgłaszane poprzez dostępne w Banku środki komunikacji, tj. listownie, służbową lub zewnętrzną pocztą e-mail, telefonicznie i podczas rozmowy osobistej. Dodatkowo w „Wewnętrznej Polityce antymobbingowej w Banku Pocztowym S.A.” przewidziana jest **Komisja Antymobbingowa** – kolegialny organ powoływany każdorazowo w celu rozpatrzenia skargi pracownika dotyczącej działań noszących znamiona mobbingu.

W 2020 r., podobnie jak rok wcześniej, nie zidentyfikowano w Banku, w rocznym procesie samooceny materializacji ryzyka wynikającego z nieprzestrzegania praw człowieka.

Bank przykłada wagę do podnoszenia świadomości pracowników w dziedzinie ochrony praw człowieka poprzez uwzględnianie tych zagadnień w szkoleniach. Jedną z takich aktywności jest szkolenie e-learningowe z zakresu przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji dostępne dla wszystkich pracowników Banku.

Szkolenia pracowników poświęcone polityce praw człowieka i procedurom uwzględniającym aspekty praw człowieka (compliance i etyka w działalności) są elementem ogólnodostępnego, e-learningowego Pakietu szkoleń z polityki bezpieczeństwa w Banku, obowiązkowego dla wszystkich nowych pracowników. Do szkolenia w 2020 r. przystąpiło 100% nowych pracowników Banku.

Szkolenia pracowników poświęcone polityce praw człowieka i procedurom uwzględniającym aspekty praw człowieka (compliance i etyka w działalności)

	2020	2019	2018
Liczba godzin	435	663*	1 335
Przeszkoleni pracownicy [w %]	100	100	89

*) w 2019 roku nastąpiła zmiana formuły szkolenia z prezentacyjnej na multimedialną, co wpłynęło na skrócenie czasu trwania szkolenia dla pracownika, a także na łączną liczbę godzin szkolenia zrealizowaną w ciągu roku

11.3.2 Pracownicy

Bank traktuje pracowników jako najważniejszy i najcenniejszy zasób, dlatego przywiązuje dużą wagę do traktowania wszystkich w sposób jednakowy, bazując na wzajemnym szacunku i współpracy, a podstawę rozwoju organizacji stanowi model Wartości Banku. Realizując te założenia, Bank stara się, aby wzajemne wewnętrzne relacje oparte były na szczerości i uczciwości we wzajemnych kontaktach. Przestrzegamy zasad poufności danych prywatnych i służbowych, gdyż motywem naszych działań nie czynimy osobistego interesu, ani korzyści.

Wszystkie działania etyczne opieramy na naszych wartościach a ich przestrzeganie to jeden z podstawowych obowiązków każdego pracownika, w oparciu o które realizuje on swoje cele zawodowe.

Nadrzędnymi wartościami są zawsze bezpieczeństwo i stabilny rozwój Banku z realnymi korzyściami dla akcjonariuszy. Zachowywane są one również w relacjach pomiędzy Pracodawcą, pracownikami a Klientami i interesariuszami, a także pracownikami wobec siebie.

DNA Banku kształtuje rolę pracownika w organizacji, tego jak jako pracownicy powinniśmy realizować swoje zadania i czym się kierować realizując cele. Pracownicy Banku utożsamiają się z wartościami i w oparciu o nie realizują w Banku swoje cele zawodowe.

Zaangażowanie Banku w relacje z pracownikami znajduje swoje potwierdzenie we wdrożonych politykach i zasadach jako odrębnych dokumentach przyjętych przez Zarząd Banku i/ lub Radę Nadzorczą.

Poniżej przedstawiono kluczowe dokumenty w tym zakresie:

- Polityka Zarządzania Zasobami Ludzkimi w Banku Pocztowym S.A.,
- Regulamin Pracy Banku Pocztowego S.A.,
- Kodeks Etyki dla Pracowników Banku Pocztowego,
- Zasady bezpieczeństwa i higieny pracy w Banku Pocztowym S.A.

Dodatkowo w ramach powyższych obszarów, Bank opracował szczegółowe zasady i procedury wewnętrzne w ramach należytej staranności.

Polityka Zarządzania Zasobami Ludzkimi

Celem Polityki Zarządzania Zasobami Ludzkimi jest stworzenie aktywnego i współpracującego zespołu, realizującego przyjęte cel Banku oraz wykorzystującego własne zdolności i umiejętności, w atmosferze wzajemnego szacunku. Celem priorytetowym jest budowanie osobistego zaangażowania pracownika w życie organizacji, podnoszenie świadomości znaczenia wkładu indywidualnej pracy w sukces Banku i docenianie wysiłków każdego zatrudnionego.

W ramach Polityki Zarządzania Zasobami Ludzkimi Bank skupia się głównie na takich elementach jak: planowanie zasobów ludzkich, ich pozyskiwanie, rozwijanie, motywowanie i utrzymanie. Jej celem jest także stworzenie środowiska bezpiecznego do wykonywania pracy i realizowania postawionych zadań i celów oraz miejsca pracy, które zapewnia higieniczne warunki pracy, dbając również o poszanowanie prywatności każdego pracownika.

Polityka kadrowa prowadzona jest w oparciu o jasno zdefiniowane zasady i kryteria merytoryczne, zapewniające pracownikom równe szanse awansu i rozwoju, zaś kandydatom do podjęcia pracy, równe szanse zatrudnienia. Uszczegółowieniem niniejszej Polityki są przepisy wewnętrzne Banku, w tym m.in. zasady dotyczące rekrutacji i zatrudniania pracowników, zasady podnoszenia kwalifikacji pracowników oraz zasady okresowej informacji zwrotnej dla pracowników oraz polityki w szczególności dotyczące poszanowania praw człowieka, jak również antymobbingowa.

W ramach realizowania Polityki Zarządzania Zasobami Ludzkimi:

- łączymy potrzeby i wyzwania biznesowe Banku z talentami i kompetencjami pracowników,
- dążymy do tego, aby każdy czuł, że jest na miejscu, które pozwala maksymalnie wykorzystać jego możliwości i poczuć prawdziwą satysfakcję z pracy,
- jesteśmy partnerem zarówno dla kadry menedżerskiej, jak i dla wszystkich pracowników, którzy chcą rozwijać swoją wiedzę, kompetencje i zakres odpowiedzialności w Banku,
- cenimy różnorodność, ponieważ, wierzymy, że różnorodność naszego zespołu jest jednym ze źródeł naszej przewagi konkurencyjnej, a konfrontacja różnych poglądów, opinii, stylów pracy, umiejętności i doświadczeń uwalnia nową jakość i pozwala nam osiągać lepsze wyniki biznesowe,
- budujemy Bank w oparciu o zaangażowanie, profesjonalizm, konkurencyjność i rzetelność naszych pracowników.

- jesteśmy mocno zorientowani na aktywizowanie pracowników, a celem naszych działań jest nakierowanie ich na indywidualne doskonalenie, co w konsekwencji służy podniesieniu i rozwojowi ich osobistych kompetencji,
- inwestujemy w naszych pracowników, stwarzając im dogodne warunki pracy, przyjazną i otwartą atmosferę, możliwość zdobywania nowych i doskonalenia już posiadanych umiejętności,
- wierzymy, że rozwój zawodowy jest kluczem do sukcesu – zarówno osobistego, jak i zawodowego.

Społeczna odpowiedzialność w zakresie relacji Banku z pracownikami polega na:

- zagwarantowaniu etyki w zarządzaniu,
- zagwarantowaniu przyjaznych i bezpiecznych miejsc pracy,
- budowaniu marki Pracodawcy „Bank z wyboru”,
- stworzeniu pracownikom możliwości awansu i rozwoju przy jednoczesnym zapewnieniu sukcesji stanowisk,
- integracji i wzmacnianiu więzi w zespołach pracowniczych,
- dbaniu o transparentną i efektywną komunikację wewnętrzną,
- zapewnieniu równowagi pomiędzy życiem zawodowym i prywatnym, m.in. poprzez popieranie rozwoju różnorodnych zainteresowań i pasji pracowników.

Kodeks Etyki i Wartości Banku

Budując Politykę Zarządzania Zasobami Ludzkimi Bank dba o etyczne zachowania i relacje międzyludzkie, zawodowe oraz środowiskowe. Wartości Banku leżą u podstaw zasad etycznych, dlatego też kadra menedżerska i pracownicy przyjmują do stosowania „Kodeks Etyki Bankowej”, będący zbiorem zasad dobrego postępowania w działalności banków oraz zasady etyki zawierające ogólne normy moralne, zasady uczciwości, lojalności i profesjonalizmu, a także rzetelności i staranności w wykonywaniu obowiązków przez wszystkich pracowników, w tym przez Kadrę menedżerską, które zostały zaimplementowane do Kodeksu etyki dla pracowników Banku.

Wartości stanowią fundament Banku, stąd wszystkie działania etyczne opieramy na ich przestrzeganiu jako jednym z podstawowych obowiązków każdego pracownika, w oparciu, o które realizowane są cele zawodowe.

Kodeks Etyki Bankowej dodatkowo opisuje podstawowe obszary etyczne: relacje z Klientami, pracownikami, środowiskiem lokalnym, a także kwestie rozpatrywania skarg i reklamacji, unikania konfliktu interesów, zakazu konkurencji, przejrzystości procesów zakupowych oraz powiadamiania o nieprawidłowościach. Powyższe obszary są uregulowane szczegółowo w odrębnych zasadach i procedurach wewnętrznych Banku.

Komórka ds. zgodności w Banku prowadzi szkolenia z zakresu etyki w formie bezpośredniej oraz e-learningowej, a także bada cyklicznie, w formie ankiet, poziom znajomości regulacji wewnętrznych z zakresu etyki oraz umiejętności właściwego zachowania się pracowników w przypadku postawienia w potencjalnej sytuacji nieetycznej. Pracownicy mają do dyspozycji różnorodne kanały i tryby informowania o nieprawidłowościach: od informowania bezpośredniego przełożonego, poprzez dedykowany numer telefonu oraz dedykowaną skrzynkę e-mail, aż do przekazania informacji bezpośrednio członkowi Zarządu. Zgłoszenia są traktowane z należytą uwagą, analizowane i rozwiązywane.

Budując spójną metodę kierowania w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi Bank zwracał w szczególności uwagę na etyczne zachowania i relacje międzyludzkie, zawodowe oraz środowiskowe.

Planowanie zasobów ludzkich

Planowanie zasobów ludzkich to dla Banku budowanie perspektywicznych planów zatrudnienia w związku z realizowanymi celami, realizowanie dedykowanych procesów rekrutacji i selekcji, motywowanie pracowników poprzez podejmowanie wszelkich działań polegających na doskonaleniu i rozwijaniu pracowników w zakresie wiedzy, umiejętności i kompetencji oraz zapewnianiu i dbaniu o właściwe warunki pracy w celu utrzymania zatrudnionych pracowników. Poprzez prawidłowo prowadzony nabór pracowników Bank, nie tylko uzupełnia zatrudnienie i zapobiega sytuacjom krytycznym, ale również utrzymuje długofalową równowagę w zatrudnieniu.

Skład ciał nadzorczych Banku w podziale na kategorie płci i wiek

	31.12.2020		31.12.2019		31.12.2018	
	liczba	%	liczba	%	liczba	%
Osoby wchodzące w skład Rady Nadzorczej, w tym:	6	100	7	100	7	100
• wiek od 30 do 50 lat						
Kobiety	1	16,67	0	0	0	0
Mężczyźni	4	66,66	4	57,1	2	28,6
• wiek powyżej 50 lat						
Kobiety	0	0	0	0	1	14,3
Mężczyźni	1	16,67	3	42,9	4	57,1

Skład ciał zarządzających i kadry pracowniczej Banku w podziale na kategorie płci, wieku i inne wskaźniki różnorodności

	31.12.2020		31.12.2019		31.12.2018	
	Liczba	%	liczba	%	liczba	%
Osoby wchodzące w skład Zarządu, w tym:	4	100	4	100	4	100
• wiek od 30 do 50 lat						
kobiety	0	0	0	0	0	0
mężczyźni	2	50	3	75	3	75
• wiek powyżej 50 lat						
kobiety	0	0	0	0	0	0
mężczyźni	2	50	1	25	1	25
Liczba pracowników ogółem, w tym:	1339	100	1 440	100	1 559	100
• wiek do 30 lat						
kobiety	123	9,19	158	10,97	249	15,97
mężczyźni	54	4,03	72	5	116	7,44
• wiek od 30 do 50 lat						
kobiety	704	52,58	720	50	733	47,02
mężczyźni	254	18,97	279	19,38	285	18,28
• wiek powyżej 50 lat						
kobiety	146	10,90	155	10,76	132	8,47
mężczyźni	58	4,33	56	3,89	44	2,82
• osoby niepełnosprawne						
kobiety	14	1,05	12	0,83	15	0,96
mężczyźni	3	0,22	6	0,42	6	0,38

Łączna liczba pracowników wg typu zatrudnienia i rodzaju umowy o pracę w podziale na płeć

	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2018
łączna liczba zatrudnionych pracowników			
• na czas nieokreślony			
kobiety	699	711	733
mężczyźni	278	284	282
• na czas określony			
kobiety	274	322	381
mężczyźni	88	123	163
• na pełen etat			
kobiety	949	1 001	1 083
mężczyźni	354	384	431
• na niepełny etat			
kobiety	24	32	31
mężczyźni	12	23	14
• łączna liczba zatrudnionych pracowników			
kobiety	973	1 033	1 114
mężczyźni	366	407	445

Rozwój pracowników – motywowanie przez szkolenia i ciągłe podnoszenie kompetencji pracowników

Rozwój pracowników jest ważnym elementem zarządzania zasobami ludzkimi w Banku. Działania rozwojowe w 2020 r. koncentrowały się głównie na rozwoju kompetencji wzmacniających efektywne osiąganie celów wyznaczonych w Strategii Banku. Kierunek merytoryczny podejmowanych inicjatyw rozwojowych wskazywały również wymogi prawa zewnętrznego, stawiane przez instytucje nadzorujące działalność Banku, jak również konieczność dostosowania umiejętności pracowników do pracy i obsługi Klientów w czasach pandemii.

Istotnym czynnikiem wpływającym na zakres merytoryczny i tryb prowadzonych działań w obszarze podnoszenia kwalifikacji i rozwoju kompetencji pracowników Banku Pocztowego w 2020 r. była pandemia Covid-19. Liczne formalne ograniczenia związane z pandemią znacząco zmniejszyły liczbę zaplanowanych, zarówno w Banku, jak i wśród dostawców zewnętrznych, przedsięwzięć szkoleniowo – rozwojowych. Spowodowało to modyfikację realizowanej strategii merytorycznej i organizacyjnej podnoszenia kwalifikacji w Banku, konieczne było również dostosowanie form realizowanych szkoleń do reżimu sanitarnego. Od marca 2020 r., wszystkie dotychczas zorganizowane szkolenia stacjonarne, realizowane były w sposób zdalny, przy wykorzystaniu dostępnych narzędzi umożliwiających i wspierających zdalne szkolenia, w tym również e-learning.

Jednym z głównych wyzwań stojących przed Bankiem stało się wzmocnienie pracy pracowników w nowej, zdalnej formule oraz wyposażenie kadry menedżerskiej w kompetencje i narzędzia wspierające zdalne zarządzanie zaangażowaniem i efektywnością zespołów. W odpowiedzi na nowe okoliczności, II półroczu 2020 r. to intensywne wsparcie szkoleniowe narzędzi usprawniających zdalną komunikację wewnętrzną, efektywną organizację i realizację szkoleń, spotkań i pracy własnej. W 2020 r. kadra menedżerska Centrali Banku testowała narzędzie do budowania zaangażowania - Konstruktywną Informację Zwrotną co umożliwiło wdrożenie systemu we właściwej formie w styczniu 2021 r. Kompetencje niezbędne do efektywnego stosowania KIZ, kadra menadżerska nabywała w trakcie licznych szkoleń wewnętrznych.

Szczegółowy opis powyższych działań szkoleniowo – rozwojowych przedstawiono w części 9.3 Sprawozdania.

Szkolenia przypadające w roku na pracownika Banku w podziale na płeć i kategorię zatrudnienia

	2020	2019	2018
Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadających na pracownika, w tym:	13	24	19
Kobiety	13	23	18
Mężczyźni	15	27	23
Menadżerowie	14	29	29
pozostałe stanowiska	13	23	18
pracownicy sieci sprzedaży	26	42	33
pracownicy Centrali	5	11	9

Bezpieczeństwo pracy

Kwestie bezpieczeństwa pracy są unormowane w dotyczącym wszystkich pracowników Regulaminie Pracy Banku, którego zmiany są każdorazowo konsultowane i uzgadniane z działającymi w Banku organizacjami związkowymi. Obowiązują także odrębne procedury wewnętrzne w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, w których ujęte są zagadnienia szczegółowe, w tym obowiązki pracodawcy wobec pracowników.

W Banku działa **Komisja ds. BHP**, która stanowi organ doradczy i opiniodawczy pracodawcy. Dokonuje przeglądów warunków pracy, ocenia stan bezpieczeństwa pracy i wypowiada się na temat podejmowanych przez pracodawcę środków zapobiegających wypadkom przy pracy i chorobom zawodowym. W jej skład wchodzi przedstawiciele pracodawcy, lekarz medycyny pracy sprawujący opiekę zdrowotną nad pracownikami oraz przedstawiciele pracowników, czyli społeczni inspektorzy pracy i specjaliści ds. BHP.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami cyklicznie przeprowadzane są działania edukacyjne poświęcone bezpieczeństwu pracy. Dotyczy to szkoleń dla nowo zatrudnionych pracowników oraz okresowych szkoleń dla pozostałych pracowników.

Wszyscy pracownicy zatrudnieni w Banku w oparciu o umowy o pracę podlegają stałej kontroli w ramach profilaktycznej ochrony zdrowia.

Świadczenia dodatkowe

W 2020 r. Bank, podobnie jak w latach ubiegłych, zapewniał swoim pracownikom szeroki pakiet świadczeń dodatkowych. Świadczenia zapewniające są wszystkim pracownikom zatrudnionym na podstawie umowy o pracę zarówno pełnoetatowym, jak i zatrudnionym w niepełnym wymiarze godzin we wszystkich lokalizacjach Banku na terenie kraju. Dostępne dla pracowników świadczenia dodatkowe to:

- **Pracowniczy Program Emerytalny (PPE)** - oferowany jest pracownikom przez pracodawcę w formie umowy o wnoszenie przez pracodawcę składki podstawowej i dodatkowej do funduszy inwestycyjnych. Składka podstawowa finansowana jest ze środków pracodawcy w wysokości 5% wynagrodzenia uczestnika, stanowiącego podstawę wymiaru składek na ubezpieczenie emerytalne i rentowe. Wysokość składki stanowi przychód uczestnika, od którego odprowadzany jest podatek dochodowy od osób fizycznych. Składka dodatkowa w wysokości zadeklarowanej przez uczestnika programu, pobierana jest i odprowadzana w formie potrącenia z jego wynagrodzenia i nie stanowi kosztu pracodawcy.

W 2020 r. zanotowano wzrost udziału zarejestrowanych w Programie pracowników, który ukształtował się na poziomie 51,6%, w odniesieniu do 2019 r., w którym udział wyniósł 50,8%.

Koszty Banku poniesione z tytułu odprowadzonej składki podstawowej do PPE.

	2020	2019	2018
Koszt Banku poniesiony z tytułu odprowadzonej składki podstawowej do PPE w zł.	2 952 982,73	2 957 331,83	2 745 917,56

oraz poniższe programy, szczegółowo przedstawione w części 9.6 Sprawozdania:

- Program kompleksowej opieki medycznej,
- Program sportowo-rekreacyjny,
- Dobrowolne grupowe ubezpieczenie na życie,
- Świadczenia socjalne.

Pozostałe wsparcie pracowników

Bank popiera rozwój pozazawodowych zainteresowań pracowników, w tym ich aktywność sportową. Aktywny wypoczynek i zdrowy styl życia stanowią element integracji osobistej i zawodowej pracowników Banku i Poczty Polskiej, ponieważ większość imprez sportowych Bank realizuje we współpracy z inwestorem strategiczną Poczta Polska.

Z każdym rokiem wzrasta zainteresowanie udziałem w imprezach sportowych organizowanych w ramach współpracy Banku i Poczty Polskiej jako jednej z ważnych płaszczyzn integracji pracowników naszej Grupy Kapitałowej. Jednak 2020 r. był także wyjątkowy w obszarze sportu i turystyki, co było spowodowane ograniczeniami spowodowanymi pandemią Covid-19.

Z początkiem roku odbyły się pierwsze zimowe imprezy z Kalendarza KSIT – biegi narciarskie oraz igrzyska zimowe, podczas których Bank w sposób znaczący mógł promować 30-lecie swojego istnienia, a w przypadku biegów narciarskich – po raz kolejny sponsorować tę imprezę.

Politykę Banku w zakresie relacji z pracownikami wspierają również działania prowadzone w ramach Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych (ZFŚS). W 2020 r. Bank w ramach ZFŚS:

- zabezpieczył pomoc materialną w formie bezwrotnych zapomóg pieniężnych dla osób dotkniętych wypadkami losowymi lub znajdującymi się w trudnej sytuacji życiowej, rodzinnej i materialnej,
- dofinansował zorganizowane formy wypoczynku dzieci i młodzieży w wieku do 18 lat oraz zakup książek związanych z nauką dzieci,
- wspierał udział pracowników w Programie MultiSport,
- dofinansował świadczenia zbiorowe, tzw. ogólnodostępne imprezy, związane z działalnością kulturalno-oświatową i działalnością sportowo-rekreacyjno-turystyczną i kulturalną,
- zrealizował świadczenia okolicznościowe dla dzieci pracowników z okazji Świąt Wielkanocnych oraz Bożego Narodzenia, a także organizację imprezy mikołajkowej dla dzieci pracowników, która ze względu na reżim sanitarny w związku z COVID-19 przybrała nieco inny charakter niż dotychczas. Z dużym zainteresowaniem spotkał się Konkurs dla dzieci pracowników Banku – „Znaczek dla Mikołaja”. Swoje prace nadesłało 80 dzieci. W 3 grupach wiekowych wyróżniono 12 dzieci.
- udzielał świadczeń socjalnych byłym pracownikom (emerytom, rencistom – oraz członkom ich rodzin,
- udzielał pomocy dla pracowników w formie zwrotnych pożyczek na cele mieszkaniowe.

Wybrane działania wobec pracowników w związku z pandemią Covid-19

W okresie pandemii Bank podjął różnorodne działania w celu zapewnienia bezpieczeństwa i komfortu pracy swoich pracowników.

Główne inicjatywy dotyczyły obszarów:

- wdrożenia pracy zdalnej,
- poszerzenia elektronicznej realizacji procesów,
- zapewnienia środków ochrony osobistej i medycznej,
- komunikacji.

Poniżej przedstawiono opis głównych działań w tym zakresie:

Obszar	Opis
Wdrożenie pracy zdalnej	<p>Na początku marca 2020 r. Zarząd Banku podjął decyzję o wdrożeniu w Banku możliwości masowej pracy zdalnej.</p> <p>W celu prawidłowego działania trybu pracy zdalnej, Bank:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dostosował wymogi formalne, • zapewnił infrastrukturę telekomunikacyjną (laptopy, telefony, łącza, dostęp do zasobów dyskowych), • wdrożył mechanizmy monitorowania pracy. <p>Duża grupa pracowników została skierowana do pracy zdalnej, wyłączając tych którzy z uwagi na charakter pracy i konieczność zapewnienia ciągłości operacyjnej kontynuowali pracę w trybie stacjonarnym.</p> <p>Do pracy w trybie stacjonarnym zostało skierowanych od 30 do 50 % poszczególnych Zespołów, dodatkowo pracownicy zostali podzieleni na grupy i pracują w trybie rotacyjnym. Pracownicy zostali wyposażeni w maseczki, a w Banku są dostępne środki do dezynfekcji. Zapewniono wymagane odległości między stanowiskami. Dodatkowo pracownicy są proszeni o przestrzeganie dystansu społecznego podczas przemieszczania się po budynku.</p>
Poszerzenie elektronicznej realizacji procesów	<p>W rezultacie wdrożenia pracy zdalnej, Bank dostosował większość wewnętrznych procesów wewnętrznych do ich realizacji w formie elektronicznej.</p> <p>W tym obszarze m.in.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • posiedzenia Zarządu, komitetów i zespołów były przeprowadzane zdalnie, • dostosowano wiele przepisów, które umożliwiają bezpieczne funkcjonowanie Banku, • poszerzono podpisywanie dokumentów w sposób elektroniczny, • wdrożono wideo i telekonferencje jako stałe narzędzia komunikacji grupowej.
Zapewnienie środków ochrony osobistej	<p>W tym obszarze działania dotyczyły:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zapewnienia bezpieczeństwa indywidualnego pracowników, poprzez zakup i przekazanie pracownikom środków ochrony indywidualnej (maseczki, żele/ płyny dezynfekujące,

	<p>termometry i rękawiczki jednorazowe dla pracowników mających bezpośredni kontakt z Klientami) oraz obsługujących przesyłki,</p> <ul style="list-style-type: none"> • tworzenia bezpiecznych warunków pracy w pomieszczeniach biurowych, poprzez cykliczne dezynfekcje urządzeń i miejsc dotykowych oraz stosowania przegród ochronnych pomiędzy Klientem a pracownikiem obsługującym, a także stosując się do zaleceń GIS wprowadzenie limitu osób korzystających z wind oraz organizacja stanowisk pracy zachować minimalną odległość. <p>Dodatkowo, w celu zapewnienia właściwej odległości między pracownikami i Klientami, wprowadzono strefy bezpieczeństwa. Określono także limity liczebności klientów przebywających w placówce.</p>
Dostosowanie opieki zdrowotnej	<p>W celu zapewnienia pracownikom w okresie pandemii pełnego dostępu do pomocy medycznej, Lux Med jako podmiot świadczący opiekę medyczną dla Banku, kompleksowo dostosował swoją obsługę do zgłaszanych potrzeb, wprowadzając np. na szeroką skalę konsultacje telefoniczne.</p>
Stała komunikacja do pracowników	<p>Działania w zakresie komunikacji miały charakter stały i kompleksowy, obejmując wiele obszarów.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bank na bieżąco informował pracowników o sposobie zabezpieczania osobistego oraz swoich najbliższych przed zakażeniem Covid-19. W tym celu przekazywał pracownikom zarówno komunikaty Ministerstwa Zdrowia, z GIS, informacje z Lux Med, jak i opracowania własne. 2. Bank cyklicznie informował pracowników o możliwych ryzykach ataków w cyberprzestrzeni i sposobie zabezpieczania w tym zakresie. 3. Bank na bieżąco informował pracowników o dodatkowych uprawnieniach np. możliwości otrzymania zasiłków opiekuńczych. 4. W trosce o zapewnienie jak najszerszej wiedzy pracowników na temat ochrony przed wirusami, Bank udostępnił zdalne szkolenie e-learningowe. 5. Bank na bieżąco informował pracowników o organizacji pracy w okresie pandemii i procesie stopniowego powrotu do biura. 6. Dla wygody pracowników, wszystkie materiały związane z koronawirusem zostały zebrane i opublikowane w jednym miejscu – w Aktualnościach w intranecie. 7. W związku z zamknięciem na czas pandemii placówek oświatowych i opiekuńczych, Bank przygotował wiele atrakcji i konkursów dla dzieci pracowników, zachęcając do kreatywnego spędzania czasu: <ul style="list-style-type: none"> • konkurs LadyRobot – czyli kreacja wizerunku naszej bankowej robotki, • propozycje zajęć edukacyjno - rozrywkowych z linkami zawierającymi ciekawe i inspirujące materiały edukacyjne, kulturalne i rozrywkowe.

11.3.3 Przeciwdziałanie korupcji

Dokumentem przedstawiającym stanowisko Banku dotyczące zwalczania i zapobiegania korupcji we wszelkich jej postaciach i przejawach, jest przyjęta przez Zarząd Polityka antykorupcyjna w Banku.

Celem wdrożenia ww. Polityki jest w szczególności:

- a) określenie jednoznacznego stanowiska Banku wobec zjawisk o charakterze korupcyjnym,
- b) określenie obszarów, szczególnie istotnych w procesach zapobiegania zjawisk o charakterze korupcyjnym,
- c) niedopuszczanie do tworzenia i używania przez jakiegokolwiek osoby trzecie mechanizmów, służących powstawaniu zjawisk o charakterze korupcyjnym w tym, zjawisk korupcyjnych, wykorzystujących majątek Banku,
- d) zapobieganie przypadkom podejmowania w Banku decyzji w sytuacji uwikłania (lub podejrzenia uwikłania) stron, mających wpływ na te decyzje w zdarzenia, mające lub mogące mieć charakter korupcyjny,
- e) tworzenie kultury organizacyjnej, jednoznacznie odrzucającej korupcję jako narzędzie osiągnięcia celów własnych lub biznesowych, poprzez m.in. szkolenie, propagowanie przepisów antykorupcyjnych, odpowiednie regulacje wewnętrzne oraz konstrukcje umów.

Polityka stanowi ogólną deklarację postępowania Banku i jego Pracowników w następujących obszarach:

- a) przeciwdziałanie korupcji i łapownictwu,
- b) przyjmowanie i wręczanie prezentów,
- c) konflikty interesów,
- d) etyka w procesach zakupów towarów i usług,
- e) działania sponsoringowe oraz darowizny.

Polityka wspierana jest odrębnymi regulacjami i przepisami funkcjonującymi w Banku, a także rozwiązaniami strukturalnymi i organizacyjnymi, które umożliwiają realizację jej celów. Bank jest zobowiązany wobec Pracowników i innych interesariuszy prowadzić działalność zgodnie z najwyższymi standardami etycznymi. Standardy etyczne określone są w odrębnych regulacjach wewnętrznych Banku, zgodnych z przyjętymi rozwiązaniami w sektorze bankowym.

Do przestrzegania zasad zawartych w Polityce zobowiązani są wszyscy pracownicy bez względu na zajmowane stanowisko oraz formę zatrudnienia, a także członkowie organów statutowych Banku. Dodatkowo poszanowania jej zapisów Bank oczekuje od swoich interesariuszy. Postępowanie zgodne z niniejszą Polityką jest także elementem sprzyjającym zapewnianiu zgodności (compliance).

Polityka antykorupcyjna jest szeroko komunikowana i propagowana wśród pracowników, a także, jego kontrahentów, działających w imieniu i na rzecz Banku, przy wsparciu o inicjatywy szkoleniowe, umożliwiające właściwe zrozumienie oraz wykorzystanie jej zasad w codziennej pracy.

Przeciwdziałanie korupcji podlega identyfikacji, monitorowaniu, ocenie i raportowaniu w ramach systemu kontroli wewnętrznej oraz systemu zarządzania ryzykiem na zasadach określonych w odrębnych regulacjach wewnętrznych Banku, dotyczących systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem z uwzględnieniem odpowiednich przepisów prawa.

W Banku prowadzone są szkolenia poświęcone zapobieganiu korupcji, w szczególności dla doradców Klientów, którzy są na szczególnie zagrożeni niebezpieczeństwem korupcji w związku ze swoją pracą. Działania edukacyjne w zakresie przeciwdziałania korupcji dla doradców Klientów uwzględniane są także podczas szkoleń wprowadzających dla nowo zatrudnionych pracowników. Z kolei dla członków organów zarządzających, pozostałych pracowników i partnerów biznesowych odbywają się szkolenia z dziedziny etyki biznesu.

Kwestie przestrzegania zasad etyki i przeciwdziałania nadużyciom mają istotny wpływ na ograniczanie ryzyka reputacji w działalności Banku. Sposób pomiaru i zarządzania ryzykiem reputacji regulują szczegółowo Zasady zarządzania kapitałem. W oparciu o nie przygotowywany jest raport ryzyka reputacji, stanowiący wyliczenie poziomu ryzyka w danym okresie.

Dodatkowo w zakresie przeciwdziałania przestępstwom i korupcji, Bank opracował szczegółowe procedury w ramach należytej staranności. Procedury określają tryb postępowania w przypadku podejrzenia popełnienia przestępstwa na szkodę Banku oraz tryb działań, które mają na celu identyfikację ryzyka, ich minimalizację oraz ograniczenie strat z tytułu oszustw finansowych na szkodę Banku, w szczególności:

- a) podejmowane rozwiązania prewencyjne,
- b) monitoring informacji o potencjalnych przypadkach przestępstw,
- c) postępowanie w przypadku konieczności dodatkowej weryfikacji Klienta,
- d) analizę działań pracowników Banku i pośredników celem identyfikacji nieuprawnionych lub przestępczych działań,
- e) stosowanie blokady środków na rachunku i czasowe ograniczenie jego funkcjonalności,
- f) tryb obsługi przestępstw komputerowych i kartowych,
- g) zgłoszenie i obsługa podejrzenia popełnienia przestępstwa,
- h) mechanizm i obsługa zgłaszania zdarzeń o charakterze korupcyjnym,
- i) przekazywanie i wymiana informacji objętych tajemnicą bankową,
- j) obsługę zapytań objętych tajemnicą bankową,
- k) zastrzeżenie i anulowanie zastrzeżeń dokumentów.

Zarządzanie obszarem przyjmowania i wręczania prezentów

Elementem powiązany z obszarem przeciwdziałania korupcji jest obszar przyjmowania i wręczania prezentów. Bank uznaje, iż przyjmowanie i wręczanie prezentów, nawet o stosunkowo niskiej wartości może prowadzić do powstawania konfliktów interesów i/lub nieformalnych zależności pomiędzy Pracownikami, a osobami trzecimi, co rodzi ryzyko zdarzeń o charakterze korupcyjnym.

Bank stosuje limity oraz restrykcje, dotyczące właściwości oraz wartości przyjmowanych i przekazywanych prezentów lub zachęt.

Dokumentem przedstawiającym stanowisko Banku dotyczące przyjmowania i wręczania prezentów jest są Zasady przekazywania i przyjmowania prezentów i zachęt, zatwierdzone przez Zarząd Banku.

Zarządzanie obszarem konfliktu interesów

Dokumentem przedstawiającym stanowisko Banku dotyczące zarządzania konfliktem interesów są zatwierdzone przez Zarząd Banku są:

- a) Zasady przeciwdziałania konfliktowi interesów w Banku Poczтовым S.A.,
- b) Zasady zarządzania konfliktem interesów w Banku Poczтовым S.A.

Bank uznaje, iż jedną z podstawowych i niebezpiecznych dla Banku, jego Klientów, akcjonariuszy i pracowników konsekwencji działań o charakterze korupcyjnym jest powstanie konfliktu interesów, polegającego przeważnie na sprzeczności interesów Banku oraz jego interesariuszy, a interesem pracownika uwikłanego w działania korupcyjne (najczęściej o charakterze pasywnym).

Za główne przejawy konfliktu interesów, Bank uważa w szczególności prowadzenie działalności konkurencyjnej wobec Banku, bez zgody Banku oraz pozostawanie w jakimkolwiek stosunku zobowiązaniowym (formalno-prawnym, prywatnym) z podmiotami lub osobami prowadzącymi działalność konkurencyjną wobec Banku.

W celu przeciwdziałania prowadzeniu działalności konkurencyjnej Bank stosuje umowy o zakazie konkurencji (zarówno w trakcie, jak i po ustaniu zatrudnienia).

Zarządzanie obszarem zakupu towarów i usług

Bank ze szczególną uwagą traktuje obszar zakupu towarów i usług, jako istotny z punktu widzenia ryzyka działań korupcyjnych wobec pracowników (korupcja pasywna). Naczelną zasadą jest zapewnienie obiektywnego i optymalnego wyboru dostawców towarów i usług, czego elementem jest stosowanie odpowiednich mechanizmów kontrolnych, zapobiegających zdarzeniom korupcyjnym. Do podstawowych mechanizmów należą: kolegialny tryb podejmowania decyzji, system szczebli kompetencyjnych przy podejmowaniu decyzji, obowiązek uzgodnienia czy procedury, określające sposób tworzenia specyfikacji wymagań dla nabywanych produktów lub usług.

Powyższe mechanizmy, zapewniające obiektywny i optymalny wybór dostawców towarów i usług, określone są w Zasadach realizacji zakupów, zaś ogólne regulacje, dotyczące przeciwdziałania konfliktowi interesów na etapie wyboru dostawców i usług określone są Zasadach przeciwdziałania konfliktowi interesów.

Dodatkowo w obszarze dokonywania zakupów, Bank opracował szczegółowe procedury wewnętrzne w ramach należytej staranności, określające m.in.:

- a) rodzaje zamówień na zakup towarów i świadczenie usług,
- b) proces przygotowywania i akceptacji wniosków o realizację zakupu,
- c) tryb składania zamówień do dostawców towarów lub usług oraz dokonywanie odbioru towarów i usług,
- d) zasady wyboru dostawców towarów i usług,
- e) zasady grupowania potrzeb zakupowych,
- f) zasady prowadzenia negocjacji.

Zarządzanie obszarem darowizn i działalności sponsoringowej

Bank ze szczególną uwagą traktuje obszar darowizn oraz działalności sponsoringowej, jako szczególnie istotny z punktu widzenia ryzyka wystąpienia zdarzeń korupcyjnych. Naczelną zasadą przy udzielaniu darowizn i określaniu działań sponsoringowych jest zapewnienie zapobieżenia zdarzeniom korupcyjnym poprzez obiektywny, optymalny proces wyboru podmiotów obdarowywanych (sponsorowanych), czego elementem jest zapewnienie odpowiednich mechanizmów kontrolnych. Bank udziela darowizn, których celem jest wspieranie działalności wnioskodawców w sferze działań społecznych, a precyzyjny katalog celów wsparcia, zarówno

w aspekcie pozytywnym, jak i negatywnym (wyłączenie z możliwości wspierania) określony jest w *Zasadach udzielania darowizn*.

Bank nie przekazuje darowizn ani nie prowadzi działalności sponsoringowej na rzecz partii politycznych oraz osób zaangażowanych politycznie. Bank dochowuje wszelkiej staranności w wyborze odbiorców darowizn, aby uniknąć sytuacji nieświadomego, pośredniego wspierania organizacji politycznych oraz osób zaangażowanych politycznie (poprzez np. udzielanie darowizn podmiotom/osobom powiązanych z partią polityczną lub osobą zaangażowaną politycznie lub prowadzenie na ich rzecz działalności sponsoringowej).

Bank nie stosuje żadnych form finansowania bezpośredniego funkcjonowania organów administracji państwowej lub służb państwowych (np. Policja, Centralne Biuro Antykorupcyjne). Ograniczenie to nie dotyczy udziału Banku we współfinansowaniu oraz realizacji zadań/projektów rządowych.

W Banku obowiązuje naczelną zasadą, iż obdarowywanym nie może być osoba fizyczna.

Zasady oraz ich uszczegółowienie w postaci w Procedury udzielania darowizn zawierają opis mechanizmów zapewniających obiektywny i optymalny wybór celów oraz wnioskodawców, którym udzielona zostaje darowizna.

Kluczowe wskaźniki

	2020	2019	2018
Odsetek nowo zatrudnionych pracowników, którzy ukończyli szkolenie poświęcone przeciwdziałaniu korupcji	100%	100%	99%
Odsetek pracowników objętych szkoleniem na temat etyki w działalności Banku.	100%	100%	100%

11.3.4 Społeczeństwo

Bank jest instytucją finansową, dla której odpowiedzialność społeczna jest jedną z kluczowych wartości, co powoduje, że w swych działaniach uwzględnia skalę i charakter wpływu, jaki wywiera na społeczeństwo. Ponadto jako instytucja zaufania publicznego w domenie Skarbu Państwa, stara się przyczyniać do zrównoważonego rozwoju Polski.

Prowadzenie działalności w sposób społecznie odpowiedzialny jest istotnym obszarem Strategii Banku, która zakłada współdziałanie i synergii w ramach Grupy Poczty Polskiej w działaniach wspierających realizację celów Strategii na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju.

W tym obszarze, Bank przygotował politykę społecznej odpowiedzialności, jako odrębny dokumentu przyjęty przez Zarząd Banku i Radę Nadzorczą.

Dodatkowo Bank posiada, szczegółowe polityki przyjęte przez Zarząd Banku, w odniesieniu do wyodrębnionych poniżej obszarów:

- Relacje z Klientami,
- Wspieranie przedsiębiorczości,
- Promocja sportu,
- Polityka darowizn,
- Pozostała działalność na rzecz społeczeństwa,
- Polityka różnorodności.

Relacje z Klientami

Działania podejmowane przez Bank w tym obszarze mają cel nadrzędny – stałe dążenie do podnoszenia satysfakcji Klientów poprzez oferowanie produktów i usług, które spełnią ich oczekiwania.

Swoją rolę, wyrażoną w misji, Bank postrzega jako dbanie o finanse Klientów w bezpiecznym, pocztowym Banku, który pomaga realizować marzenia wielu pokoleń, będąc zawsze blisko, tak jak tego potrzebują Klienci.

Właśnie z myślą o Klientach Bank zdecydował o odejściu od zbyt wąskiej oferty produktowej na rzecz większej dywersyfikacji, dopasowanej do rzeczywistych potrzeb Klientów, oferując proste i zrozumiałe produkty. Oprócz unikalnych usług rozliczeniowych bankowości pocztowej lub produktów bankowych połączonych z ofertą Poczty

Polskiej, Bank zdecydował się zaoferować także pełną funkcjonalność obsługi bankowej dla wybranych Klientów instytucjonalnych.

W tym kluczowym dla Banku obszarze, zostały przygotowane polityki/zasady jako odrębne dokumenty przyjęte m.in. przez Zarząd Banku – poniżej przedstawiono opis Istotnych polityk/zasad w tym zakresie.

- *Zasady tworzenia produktu bankowego, obejmujące m.in. proces:*
 - a) wdrożenia nowego produktu,
 - b) wycofania produktu z oferty Banku,
 - c) modyfikacji produktu, w tym zmian technologicznych lub wynikających ze zmiany przepisów zewnętrznych, standardów rynkowych lub otrzymania zaleceń organów nadzorczych,
 - d) regularnego przeglądu istniejących produktów w ofercie Banku.
- *Zasady prowadzenia działalności marketingowej, obejmujące m.in. proces:*
 - a) realizację analiz i badań marketingowych i promocyjnych,
 - b) zarządzanie Systemem Identyfikacji Wizualnej,
 - c) zarządzanie i dystrybucją upominków reklamowych,
 - d) realizację działań sponsoringowych.

Tworząc i oferując produkty Bank dokłada starań, aby oferowane produkty lub usługi finansowe były adekwatne do potrzeb Klientów, do których są kierowane.

Na etapie przedstawiania tworzenia produktu lub usługi finansowej Bank oraz podmioty z nim współpracujące uwzględniają potrzeby Klientów, w zakresie m.in. indywidualnej sytuacji Klienta, w tym wiedzy i doświadczenia na rynku finansowym, a tam gdzie to uzasadnione, pożądanego czasu trwania inwestycji oraz poziomu akceptacji ryzyka.

Bank oraz współpracujące z podmioty, rzetelnie i w sposób przystępny dla przeciętnego odbiorcy informują o oferowanym produkcie lub usłudze, w tym w szczególności o charakterze i konstrukcji tego produktu lub usługi, korzyściach oraz czynnikach warunkujących osiągnięcie ewentualnego zysku, a także o wszelkich ryzykach z nimi związanych, w tym o opłatach i kosztach (również związanych z wcześniejszą rezygnacją z produktu lub usługi).

Informacje dotyczące charakteru i konstrukcji produktu lub usługi finansowej, mające znaczenie dla podjęcia przez Klienta decyzji, są udostępniane Klientom w taki sposób, aby w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy mieli oni możliwość zapoznania się z ich treścią.

Postanowienia umowy, w tym wzorce umowy oraz istotne informacje na temat umowy zamieszczone w innych dokumentach, są przedstawione Klientowi przez Bank oraz podmioty z nim współpracujące przed podjęciem przez niego decyzji co do zawarcia umowy.

Jeśli w ocenie Klienta nie jest możliwe zapoznanie się z przedstawionymi dokumentami na miejscu, Bank przekazuje Klientowi na koszt własny kopie odpowiednich dokumentów.

Bank podejmuje odpowiednie działania i dokłada należytej staranności, aby wzorce umów nie zawierały postanowień niejednoznacznych.

- *Zasady rozpatrywania skarg i reklamacji, obejmujące m.in. proces:*
 - a) sposobu i miejsca przyjęcia reklamacji,
 - b) terminów ich rozpatrzenia,
 - c) podjęcia decyzji o reklamacji oraz udzieleniu odpowiedzi Klientom,
 - d) sposoby odwołania od reklamacji,
 - e) doskonalenia procesów wewnętrznych, wynikających ze zgłoszonych reklamacji,
 - f) raportowania i monitorowania reklamacji.

Proces rozpatrywania zgłaszanych reklamacji, Bank traktuje jako istotny czynnik wpływający na satysfakcję Klientów, stąd też w pełni angażuje się w działania doskonalące oferowane produkty i sposób ich dystrybucji.

Celem Banku jest zapewnienie terminowej i fachowej obsługi Klientów w tym zakresie oraz polubowne rozstrzygnięcie sporów. Proces rozpatrywania uwag zgłaszanych przez Klientów staramy się systematycznie doskonalić, by spełniał ich oczekiwania.

Reklamacje w Banku rozpatrywane są w oparciu o obowiązujące przepisy prawa oraz regulacje wewnętrzne. Reklamacja dotycząca świadczonych przez Bank usług może zostać złożona w placówkach Banku i w każdej placówce pocztowej, przesyłką pocztową, ustnie lub w formie elektronicznej. Wnieiona reklamacja rozpatrywana jest nie-zwłocznie, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej otrzymania. Bank informuje Klienta o wyniku reklamacji w formie pisemnej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.

Klient ma prawo wnieść do Komisji Nadzoru Finansowego skargę na działanie Banku, jak również zwrócić się o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

Klientowi przysługuje również prawo do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu z Bankiem. Podmiotami uprawnionymi do prowadzenia takiego postępowania są: Rzecznik Finansowy oraz Arbiter Bankowy działający przy Związku Banków Polskich.

Dodatkowo w ramach powyższych obszarów, Bank opracował szczegółowe procedury wewnętrzne w ramach należytej staranności, dotyczące:

- a) obsługi reklamacji Klientów,
- b) trybu wdrażania, modyfikacji i wycofywania produktu.

Niezależnie od powyższych działań, Bank prowadzi nieustanną pracę nad doskonaleniem jakości obsługi Klientów Banku, również w obszarach:

- a) szkolenia doradców obsługujących Klientów,
- b) monitoringu realizacji standardów obsługi,
- c) badania satysfakcji Klienta poprzez badanie Net Promotor Score (NPS).

Bank stawia na naturalność i nawiązanie relacji z Klientem "po sąsiedzku", dlatego odchodzi od szablonowych rozmów sprzedażowych realizowanych wg tradycyjnego schematu. Docelowa grupa Klientów wymaga ciągłego dostosowywania standardów obsługi do ich potrzeb i oczekiwań. Ponadto Bank komunikuje się z Klientami poprzez własne profile w mediach społecznościowych na Facebooku i Twitterze oraz kanał wideo na Youtube.

Starania Banku na rzecz dbałości o jakość produktów i usług oraz podnoszenie satysfakcji Klientów mają swoje odzwierciedlenie w licznych nagrodach i wyróżnieniach przyznanych Bankowi przez samych Klientów, jak i media i instytucje opiniotwórcze.

Od początku pandemii COVID-19, Bank podjął szereg działań w celu wsparcia Klientów detalicznych i biznesowych, zapewniając ciągłość operacyjną i transakcyjną, przy zachowaniu standardów bezpieczeństwa.

Główne działania dotyczyły obszarów:

- poszerzenia elektronicznej realizacji procesów,
- wsparcia w zakresie obsługi kredytów,
- wsparcia za pośrednictwem Tarcz: Antykryzysowych i Finansowej PFR.

Poniżej przedstawiono opis głównych działań w tym zakresie.

Obszar	Opis
<p>Sieć placówek stale obsługująca Klientów</p>	<p>Przez cały okres pandemii Bank zapewniał obsługę transakcyjną Klientów, którzy widzieli potrzebę korzystania ze stacjonarnej sieci dystrybucji, jednocześnie stosując środki ochrony minimalizując ryzyko zarażenia COVID-19 przez Klientów i obsługujących ich pracowników.</p> <p>W całym okresie pandemii placówki stacjonarne Banku były otwarte dla Klientów.</p> <p>Bank zapewnił w każdej placówce środki dezynfekujące oraz wprowadził strefy bezpieczeństwa, zapewniające, że przy stanowisku obsługi mógł przebywać tylko jeden Klient, a odległość między osobami oczekującymi powinna wynosić min. 1,5 metra. Tam gdzie było to możliwe, stanowiska do obsługi Klienta zostały wyposażone w szybę lub plexi. Dodatkowo na terenie placówki mogło przebywać maksymalnie dwóch Klientów.</p> <p>Dostosowano także godziny pracy placówek do godzin otwarcia Urzędów Poczтовых, uwzględniając zmniejszoną liczbę pracowników.</p>

	Jednocześnie Bank stworzył dodatkowe możliwości i zachęcał Klientów (za pośrednictwem stron www.pocztowy.pl, www.envelobank.pl oraz profili społecznościowych) do korzystania z płatności bezgotówkowych i używania zdalnych kanałów dostępu do usług bankowych.
Rozwój płatności zbliżeniowych	Bank jako jeden z pierwszych banków, podwyższył Klientom do 100 zł limit płatności dla transakcji zbliżeniowych kartą bez konieczności podawania kodu PIN. Wdrożone rozwiązanie w zakresie rezygnacji z płatności gotówką na rzecz kart płatniczych miało charakter profilaktyczny, mający na celu zmniejszenie prawdopodobieństwa zakażenia wirusem. Dodatkowo Klienci Banku mogą płacić zbliżeniowo, korzystając z Garmin Pay, GooglePay i Apple Pay.
Wdrożenie moratorium na spłaty rat kredytowych (tzw. „wakacje kredytowe”)	Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Klientów, w związku z sytuacją spowodowaną epidemią koronawirusa, Bank wprowadził od 24 marca 2020 r. możliwość zawieszenia spłat rat kredytowych tzw. „wakacje kredytowe”, tj. możliwość zawieszenia rat kapitałowych przy spłacie kredytów i pożyczek gotówkowych oraz hipotecznych dla Klientów detalicznych oraz kredytów dla Klientów segmentu mieszkalnictwa i przedsiębiorstw, nawet na 6 miesięcy. Zaproponowane rozwiązanie ma pomóc Klientom znajdującym się w trudnej sytuacji finansowej związanej z pandemią. Bank nie pobierał żadnych opłat w związku z udzieleniem prolongaty. W celu przyspieszenia i ułatwienia załatwienia formalności w tym zakresie oraz w trosce o bezpieczeństwo, Bank wdrożył możliwość zdalnej obsługi tego procesu. Złożenie wniosku o „wakacje kredytowe” możliwe jest poprzez bankowość internetową, bądź za pośrednictwem infolinii Banku. W dniu 8 czerwca 2020 r. Bank wprowadził zasady oferowania narzędzi pomocowych zawartych w moratorium pozaustawowym ZBP. Następnie Bank wprowadził rozwiązania ustawowe, wynikające z tzw. Tarczy antykrzysowej 4.0., umożliwiające zawieszenie umowy kredytu w przypadku utraty przez kredytobiorcę głównego źródła dochodu.
Maksymalne koszty pozaodsetkowe	Zgodnie z ustawą o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem Covid-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw, Bank dokonał obniżenia maksymalnych kosztów pozaodsetkowych zgodnie z nowym wzorem wynikającym z Ustawy.
Odnowienie finansowania o charakterze odnawialnym na okres do 6 miesięcy	Bank mając na celu działania pomocowe spowodowaną pandemią Covid-19 od dnia 24 marca 2020 r. umożliwił Klientom segmentu mikro, małych i średnich przedsiębiorstw możliwość odnowienia – na uproszczonych zasadach – kredytu w rachunku bieżącym (z wyłączeniem kredytu rewolwingowego).
Gwarancja „de minimis”	Od 26 marca 2020 r. Bank przystąpił do zmodyfikowanej formuły programu Gwarancji „de minimis”, dzięki której Klienci mają możliwość skorzystania z wydłużonego do 39 miesięcy okresu gwarancji, a także prowizji za udzielenie gwarancji w wysokości 0% do 31 grudnia 2020 r.
Tarcza Finansowa PFR	Od 29 kwietnia 2020 r. Bank rozpoczął proces przyjmowania wniosków od swoich Klientów - mikro, małych i średnich firm - o udzielenie wsparcia w ramach Tarczy Finansowej PFR. Głównym celem tego programu rządowego jest udostępnienie mikrofirmom oraz MŚP, finansowania na warunkach preferencyjnych, w znacznej części bezzwrotnego, dla zapewnienia płynności i stabilności finansowej w okresie poważnych zakłóceń w gospodarce w związku ze skutkami pandemii. Całość procesu, w tym otrzymanie decyzji i podpisanie umowy z PFR oraz wniosek reklamacyjny odbywa się on-line w systemie transakcyjnym Banku. Firmy, które złożyły wniosek lub otrzymały subwencję w ramach Tarczy Finansowej PFR, nie ponoszą żadnych kosztów np. z tytułu prowizji bankowej czy za rozpatrzenie wniosku.
Poszerzenie elektronicznej realizacji procesów	W celu przyspieszenia i ułatwienia obsługi Klientów oraz w trosce o bezpieczeństwo, Bank podjął systemowe prace dotyczące poszerzenia możliwości obsługi zdalnej (bankowość elektroniczna oraz Infolinia) Klientów w wielu obszarach. Oprócz opisanych powyżej działań, dotyczących poszerzenia elektronicznej realizacji procesów, związanych z: 1) podwyższeniem Klientom limitu płatności dla transakcji zbliżeniowych kartą bez konieczności podawania kodu PIN do 100 zł, 2) z dniem 1 czerwca 2020 r. dla wszystkich nowowydanych kart (oprócz kart Visa wydanych do EnveloKonta) podniesiony został domyślny limit na transakcje internetowe z 0 zł na 500 zł, 3) wdrożenia możliwości – w określonych przypadkach - zdalnej obsługi procesu składania wniosku o „wakacje kredytowe”, 4) całościowej obsługi otrzymania subwencji przez system transakcyjny Banku, 5) Bank dodatkowo poszerzył możliwości obsługi zdalnej Klientów, poprzez: 6) wdrożenie nowych funkcjonalności w bankowości internetowej i mobilnej w zakresie poszerzenia zarządzania limitami transakcyjnymi oraz zarządzania limitami kart debetowych w bankowości internetowej EnveloBank,

	<p>7) udostępnienie w swojej aplikacji mobilnej EnveloBank autoryzacji za pomocą technologii FaceID, czyli możliwości logowania i zatwierdzania przelewów poprzez biometryczne rozpoznawanie twarzy Klienta. Użytkownicy urządzeń: tableatów i telefonów pracujących na systemach iOS mogą logować się do bankowości mobilnej EnveloBank i zatwierdzać przelewy do 1000 złotych za pomocą FaceID,</p> <p>8) wprowadzenie prostszego, bezpiecznego, sposobu logowania do bankowości internetowej Pocztowy24 i EnveloBanku, poprzez wymóg autoryzacji co 90 dni,</p> <p>9) udostępnienie kredytu on-line w nowych kanałach dystrybucji, tj. w kanale Contact Centre oraz placówkach. Rozwiązanie dedykowane jest głównie dla Klientów, którzy nie korzystają z bankowości internetowej, a mimo tego bez wychodzenia z domu, w szybki i wygodny sposób mogą załatwić wszystkie formalności kredytowe. Proces polega na złożeniu wniosku kredytowego za pośrednictwem Contact Centre lub placówki, na nagrywanym połączeniu telefonicznym oraz podpisaniu umowy kredytowej przez Klienta poprzez SMS,</p> <p>10) wdrożenie procesu zdalnej sprzedaży produktów ubezpieczeniowych -majątkowych i ochrony zdrowia (stand alone) – we współpracy z Poczтовым Towarzystwem Ubezpieczeń Wzajemnych oraz TUnŻ Warta S.A.,</p> <p>11) wdrożenie w czerwcu br. sprzedaży kredytów online poprzez Infolinię.</p> <p>Ponadto po rozbudowie aplikacji mobilnej EnveloBank, Klienci Banku otrzymali możliwość dokonywania automatycznie płatności za autostrady za pośrednictwem funkcji Autopay. Nowa funkcjonalność pozwala podróżującym przejechać wybranymi autostradami, bez konieczności zatrzymywania się przy bramkach w celu dokonania płatności.</p>
--	--

Wspieranie przedsiębiorczości

Bank Pocztowy stale rozszerza ofertę dla przedsiębiorców, wprowadzając rozwiązania ułatwiające prowadzenie działalności. W 2020 r., w związku ze światową pandemią COVID-19, Bank podjął szereg działań, by ułatwić przedsiębiorcom przezwyciężyć negatywne skutki pandemii i zamrożenia gospodarki:

- Bank udostępnił swoim Klientom nowe, korzystniejsze warunki gwarancji de minimis, z których skorzystać mogą przedstawiciele sektora MŚP. Zmiany to efekt wprowadzenia przez BGK planu, który miał pomóc mikro, małym i średnim przedsiębiorstwom w zachowaniu płynności finansowej w czasie panującej pandemii Covid-19. W ramach udogodnień przedsiębiorcy mogli liczyć na zwiększenie maksymalnego zabezpieczenia kwoty kredytu, wydłużenie okresu gwarancji dla kredytu obrotowego oraz zniesienie stawki opłaty prowizyjnej w okresie do 31 grudnia 2020 r. Wprowadzone zmiany miały ułatwić uzyskanie finansowania w czasach pandemii, szczególnie firmom z sektora małych i średnich przedsiębiorstw.
- Tarcza Finansowa PFR – Bank Pocztowy przyjmował i obsługiwał wnioski od firm o subwencje w ramach tarczy finansowej PFR. Nowy program pomocowy o łącznej wartości 100 mld zł, finansowany przez Polski Fundusz Rozwoju skierowany jest do ok. 670 tys. polskich przedsiębiorstw, które ucierpiały w wyniku pandemii koronawirusa. Wnioski można składać za pośrednictwem bankowości elektronicznej Banku Poczтового. Program Tarcza Finansowa PFR kierowany jest do:
 - mikrofirm, zatrudniających na dzień 31 grudnia 2019 r. od 1 do 9 pracowników (bez właściciela), których roczny obrót lub suma bilansowa nie przekracza 2 mln euro;
 - małych i średnich firm, zatrudniających do 249 pracowników, których roczny obrót nie przekracza 50 mln euro lub suma bilansowa nie przekracza 43 mln euro;

Z subwencji mogą skorzystać firmy, które dotknął spadek przychodów o co najmniej 25% w dowolnym miesiącu po 1 lutego 2020 r. w porównaniu do poprzedniego miesiąca lub analogicznego miesiąca ubiegłego roku w związku z Covid-19.

- Bank uruchomił specjalną ofertę skierowaną do rolników. Dzięki temu rolnicy ze wszystkich województw w Polsce uzyskali możliwość skorzystania z preferencyjnie oprocentowanych kredytów obrotowych i inwestycyjnych, a także specjalnie przygotowanych rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych czy ubezpieczeń rolniczych.
- Bank wprowadził do oferty Kredyt z premią BGK przeznaczony dla firm z branży mieszkalnictwa. Dzięki temu uzyskały one możliwość ubiegania się o kredyt z premią termomodernizacyjną lub remontową. Wysokość premii termomodernizacyjnej stanowi 16% kosztów poniesionych na realizację przedsięwzięcia termomodernizacyjnego lub 21% w przypadku realizacji przedsięwzięcia termomodernizacyjnego oraz

zakupu i instalacji mikroinstalacji odnawialnego źródła energii. Inwestorowi realizującemu przedsięwzięcie termomodernizacyjne w przypadku wykonania dodatkowego połączenia warstwy fakturowej z warstwą konstrukcyjną warstwowych ścian zewnętrznych w budynkach wielopłytowych przysługuje dodatkowe wsparcie w wysokości 50% kosztów: sporządzenia dokumentacji technicznej doboru i rozmieszczenia kotew, zakupu kotew metalowych do stosowania w betonie przeznaczonych do wzmacniania połączeń warstw płyt wielowarstwowych, przygotowania otworów i montażu kotew.

Promocja sportu

Ważnym obszarem w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu Banku Poczty jest wspieranie sportu i propagowanie zdrowego stylu życia. Bank skupia się na inicjatywach długofalowych, istotnych dla społeczności, które zostają w pamięci odbiorców dłużej przez wyjątkowe doznania estetyczne lub emocjonalne.

Istotnym obszarem aktywności Banku w sferze społecznej jest wspieranie rozwoju sportowych zainteresowań pracowników i zachęcanie do aktywności sportowej w codziennym życiu.

Aktywny wypoczynek i zdrowy styl życia stanowią także element integracji osobistej i zawodowej pracowników Banku i Poczty Polskiej, ponieważ większość imprez sportowych już od 1994 r. realizowanych jest wspólnie. W 2009 r. obie spółki zawarły formalne porozumienie o współpracy w zakresie sportu i turystyki. Zgodnie z porozumieniem kalendarz imprez sportowych na każdy rok ustalany jest wspólnie .

Rok 2020, ze względu na trwającą pandemię, mocno ograniczył tę działalność. Na ten rok Bank miał przygotowany bardzo ambitny plan organizacji imprez sportowych, a było to o tyle ważne, że w 2020 r. Bank obchodził 30 rocznicę swojego powstania, co dawało możliwość szczególnej promocji wśród pracowników Poczty Polskiej Banku Poczty jako ważnego elementu jej Grupy Kapitałowej.

Mimo obostrzeń i ograniczeń, w II poł. roku udało się przeprowadzić kilka rywalizacji dla pracowników, jak: 30 aktywności na 30 lat Banku Poczty, Wakacyjne spalanie kalorii, Biegowy wrzesień, czy Październik na rowerze.

Także kalendarz imprez sportowych organizowanych wspólnie przez Bank i Poczta Polską musiał ulec dużym zmianom. Ze względu na rozprzestrzeniającego się koronawirusa, z zaplanowanych kilkunastu dużych imprez sportowych dla Pracowników, udało się zorganizować w styczniu i lutym - jeszcze przed wybuchem światowej pandemii - dwie imprezy: Mistrzostwa Grupy Kapitałowej Poczty Polskiej w Biegach Narciarskich oraz Zimowe Igrzyska Pracowników Grupy Poczty Polskiej. Z kolei w październiku 2020 r. odbył się Wirtualny Bieg Poczty Polskiej – otwarta impreza biegowa organizowana przez Poczta Polską, przy współudziale spółek Grupy. Prócz wsparcia finansowego ze strony Banku, w zawodach uczestniczyło kilkunastu zawodników z Banku. Bank był także sponsorem nagród na dystansie 5 km – biegu o tytuł 30-lecia Banku.

Polityka darowizn

W Banku działa Komisja ds. Darowizn. Zgodnie ze statutem Banku, górny limit wydatków na darowizny na dany rok obrotowy wynosi 1,5% zysku brutto wypracowanego w poprzednim roku obrotowym.

Środki przekazywane tą drogą pozwalają finansować szczytne cele związane m.in. z realizacją programów i projektów o charakterze edukacyjnym, wspieraniem osób, dzieci i młodzieży najbardziej potrzebujących i niejednokrotnie wykluczonych społecznie, poszkodowanych życiowo w wyniku tragicznych zdarzeń losowych, walczących z niepełnosprawnościami.

W obszarze darowizn, Bank posiada odrębne zasady przyjęte przez Zarząd Banku.

Dodatkowo Bank opracował szczegółowe procedury w ramach należytej staranności. Procedury określają w szczególności:

- a) możliwe cele dotyczące udzielania darowizn,
- b) kwotę maksymalnych wydatków na darowizny,
- c) tryb i formę udzielania darowizn,
- d) kompetencje decyzyjne w zakresie darowizn,
- e) rolę i zakres Komisji ds. darowizn.

	2020	2019	2018
Wartość darowizn Banku [w tys. zł]	333	103	165

Zgodnie z wyznawanymi wartościami, Bank podjął szereg działań wobec społeczeństwa, w celu wsparcia lokalnych społeczności w trudnym okresie walki z koronawirusem. Potrzeby w tym zakresie okazały się ogromne, dlatego wiele firm i instytucji włączyło się w pomoc szpitalom i służbom medycznym w walce z koronawirusem. Dołączył do nich także Bank, poprzez:

- przekazanie darowizny na rzecz Fundacji Pocztowy Dar celem zakupu niezbędnego wyposażenia szpitalnego wykorzystywanego w walce z koronawirusem. Pomoc trafiła do 6 szpitali na terenie całej Polski,
- przekazanie darowizny na rzecz Fundacji Pocztowy Dar, która stworzyła fundusz na ratowanie zdrowia i życia dla osób dotkniętych Covid-19 – pracowników Grupy Poczty Polskiej oraz ich Rodzin,
- przekazanie darowizny na rzecz Fundacji Zdrowia Śląska Cieszyńskiego celem zaangażowania w akcję Adam Małysz Pomaga – zakup niezbędnego wyposażenia i środków ochrony dla szpitali położonych na Śląsku Cieszyńskim.

Poza realizowanymi działaniami w ramach Zasad udzielania darowizn, Bank organizuje, często z inicjatywy samych pracowników, wiele akcji charytatywnych, włączając zespół Banku w bezinteresowną pomoc potrzebującym. Niestety pandemia w dużym stopniu ograniczyła możliwości organizowania takich inicjatyw w 2020 r. Mimo tego, udało się zorganizować wśród pracowników Banku coroczną grudniową akcją pomocową. Była ona nakierowana na pomoc czterem Domom Samotnej Matki i Dziecka, z terenu Warszawy i Bydgoszczy. Z datków Pracowników została zebrana rekordowa kwota 4 350 zł, za którą zostały zakupione środki spożywcze, kosmetyki i środki czystości dla wytypowanych ośrodków pomocowych.

Pozostała działalność na rzecz społeczeństwa

Działalność Banku na rzecz społeczeństwa wynika z założeń misyjnych, jakie od lat realizuje Bank, związanych z walką z wykluczeniem finansowym Polaków, ale także wyrównywaniem szans w dostępie do edukacji, wiedzy, dóbr kultury i historii. Stąd prowadzone przez przedstawicieli Banku lub przy jego innym zaangażowaniu, działania edukacyjne czy wspierające, jak choćby realizowana przez Bank polityka darowizn.

W tym obszarze, Bank przygotował politykę społecznej odpowiedzialności, jako odrębny dokumentu przyjęty przez Zarząd Banku i Radę Nadzorczą.

Bank szczególnie mocno angażuje się w działania na rzecz walki z wykluczeniem finansowym i społecznym Polaków, szczególnie w zakresie dostępu do usług bankowych, wspierając możliwości rozwoju grup słabszych społecznie i tym samym wzmacniać ich potencjał ekonomiczny.

Od 2017 r. i podpisanego porozumienia o współpracy z Pełnomocnikiem Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych oraz PFRON, Bank realizuje program „Bank Pocztowy najbliżej osób niepełnosprawnych”, zwiększający dostępność usług bankowych dla osób niepełnosprawnych.

Zrealizowane inicjatywy w tym zakresie to:

- zatrudnienie od lutego 2018 r. w komórce zdalnej obsługi Klientów (Contact Centre) Banku konsultantów z dysfunkcją słuchu, którzy obsługują Klientów za pośrednictwem czatu i maila, odpowiadając na pytania skierowane do Banku w formie pisemnej,
- wykorzystanie tłumacza migowego on-line do rozmowy z doradcą bankowym na infolinii lub w placówce.

Dzięki temu Bank stał się bardziej przyjazny osobom niesłyszącym, a zatrudniając i obsługując osoby głuche i słabosłyszące Bank aktywizuje je zawodowo i społecznie.

Mimo trudnej sytuacji pandemicznej, Bank w 2020 r. kontynuował realizowane do wielu lat działania edukacyjne w zakresie edukacji finansowej społeczeństwa. Na przestrzeni stycznia i lutego, w ramach projektu Bakcyl - Bankowcy dla Edukacji Finansowej Dzieci i Młodzież - wolontariusze z Banku Poczтового przeprowadzili kilkanaście lekcji z podstaw bankowości w szkołach na terenie całej Polski. Później, po zamknięciu szkół na skutek pandemii, wolontariusze Bakcyła przenieśli swoją działalność do Internetu, prowadząc lekcje zdalnie. Prócz tego na początku roku, jeszcze przed wybuchem pandemii, Bank wspierał także regionalne akcje dot. bezpiecznego korzystania z bankowości przez seniorów, realizowane we współpracy z ZUS i Policją.

Zgodnie z wyznawanymi wartościami, Bank podjął szereg działań wobec społeczeństwa, w celu wsparcia lokalnych społeczności w trudnym okresie walki z koronawirusem. Prócz wspomnianych już wcześniej darowizn przeznaczonych na pomoc szpitalom i służbom medycznym, Bank silnie zaangażował się w projekty pomagające społeczeństwu i przedsiębiorcom przezwyciężyć skutki pandemii i zamrożenia gospodarki:

- Bank przyjmuje i obsługuje wnioski od firm o subwencje w ramach tarczy finansowej PFR
- wprowadzenie na czas pandemii udogodnień i preferencyjnych warunków w oferowanych kredytach z gwarancją de minimis,
- wakacje kredytowe w Banku Poczтовым – w związku z sytuacją spowodowaną epidemią COVID-19, Bank wprowadził możliwość zawieszenia rat kapitałowych przy spłacie kredytów i pożyczek gotówkowych oraz hipotecznych nawet na 6 miesięcy.

W trosce o bezpieczeństwo i swobodny dostęp do usług bankowych w okresie pandemii, Bank silnie rozwijał i promował wśród Klientów innowacyjne rozwiązania pozwalające na korzystanie z usług Banku bez wychodzenia z domu, a będąc w sklepie, czy podróży – pozwalające na bezpieczne płatności bezdotykowe. Do podjętych działań należą:

- rozwój nowoczesnej bankowości internetowej i mobilnej EnveloBank,
- udostępnienie płatności BLIK,
- udostępnienie Kredytu on-line poprzez Contact Cente i placówki
- logowanie odciskiem palca (biometria) oraz Face ID (logowanie poprzez rozpoznawanie twarzy Klienta),
- rozbudowa marketu cyfrowego,
- promocja płatności mobilnych: Google Pay, Apple Pay oraz Garmin,
- wprowadzenie wyższego limitu (do 100 zł) płatności kartami zbliżeniowo –bezpieczne płatności bez konieczności podawania PINu
- Autopay – wprowadzenie w aplikacji mobilnej Banku usługi umożliwiającej automatyczne płatności na autostradach, bez konieczności zatrzymywania się przy bramkach autostradowych,
- umożliwienie Klientom bezpiecznego korzystania z usług otwartej bankowości, świadczonych przez tzw. podmioty trzecie, co stanowi odpowiedź na wymogi regulacyjne PSD2 (jako jeden z pierwszych banków w Polsce),
- Program Dobry Start (tzw. 300+) dostępny z poziomu bankowości internetowej Pocztowy24 oraz EnveloBank.

Polityka różnorodności

Działania związane z różnorodnością dotyczą wielu aspektów działalności Banku i mają na względzie m.in.:

- poszanowanie innych osób,
- równe traktowanie,
- wykorzystanie potencjału pracowników.

Bank szeroko i w różnych wymiarach adresuje kwestie różnorodności w bieżącej działalności m.in.:

- wydaje polityki/zasady regulujące określone obszary różnorodności,
- analizuje i ocenia informacje/dane oraz sytuacje dotyczące różnorodności,

- propaguje, komunikuje oraz szkoli w zakresie stosowania zasad różnorodności.

Pomimo, iż Bank nie posiada polityki różnorodności w formie odrębnego dokumentu, jednak w wielu dokumentach zatwierdzonych przez Zarząd Banku opisane jest podejście Banku do kwestii różnorodności oraz widoczne w jego praktycznym stosowaniu w bieżącej działalności.

Główne polityki/zasady wydane przez Zarząd Banku obejmujące m.in. kwestie różnorodności, są określone w:

- „Polityce Zarządzania Zasobami Ludzkimi w Banku Pocztowym S.A.” - bezpośrednio deklarującej postawy Banku w tym zakresie:
„cenimy różnorodność, ponieważ, wierzymy, że różnorodność naszego zespołu jest jednym ze źródeł naszej przewagi konkurencyjnej, a konfrontacja różnych poglądów, opinii, stylów pracy, umiejętności i doświadczeń uwalnia nową jakość i pozwala nam osiągać lepsze wyniki biznesowe”,
- „Regulaminie pracy Banku Pocztowego” – określającym m.in. obowiązki w zakresie różnorodności:
„Pracodawca jest obowiązany szanować godność oraz dobra osobiste pracowników oraz zapewnić równe traktowanie w zatrudnieniu, w tym przeciwdziałać dyskryminacji w zatrudnieniu”,
- „Kodeksie etyki dla pracowników Banku Pocztowego” - wskazującym pożądane postawy:
 - *wszyscy pracownicy Banku są odpowiedzialni za tworzenie w miejscu pracy koleżeńskiej i życzliwej atmosfery. Niedopuszczalne jest naruszanie praw pracowniczych, w tym stosowanie jakichkolwiek form dyskryminacji, mobbingu, molestowania, a także innych form nacisku,*
 - *pracownikom zabrania się demonstrowania w czasie pracy poglądów będących przejawem dyskryminacji lub nietolerancji w stosunku do określonych grup społecznych, religijnych, narodowościowych i innych,*
 - *Bank powinien dążyć do zapewnienia pracownikom przyjaznego środowiska pracy i przeciwdziałania wszelkim przejawom dyskryminacji i mobbingu.*

Problematyka różnorodności została dodatkowo uregulowana przez Zarząd i Radę Nadzorczą w wydanych zasadach dotyczących poufnego lub anonimowego zgłaszania podejrzenia zaistnienia naruszenia w Banku Pocztowym. Kluczowym celem tych zasad jest stworzenie możliwości poufnego lub anonimowego sposobu przekazania informacji o podejrzeniach naruszenia przepisów prawa lub regulacji wewnętrznych (w tym przyjętych przez Bank zasadach etycznych) oraz standardów rynkowych w procesach funkcjonujących w Banku, obowiązujących w Banku, a także zapewnienie rzetelnego sprawdzenia tych informacji.

Powyższe regulacje, wspierają budowę kultury organizacyjnej opartej na otwartości i tolerancji, dbającej o to aby każdy pracownik czuł się doceniany i szanowany oraz miał możliwości rozwoju.

W zakresie analizy i oceny informacji/ danych oraz sytuacji dotyczących różnorodności w Banku podejmowane są działania stałe i doraźne.

Stale działania w tym zakresie prowadzi komórka właściwa w zakresie zarządzania zasobami ludzkimi, pozyskując informacje dotyczące ciał menadżerskich i pracowników w podziale na kategorie płci, wykształcenia, wieku i wielu innych wskaźników różnorodności i wykorzystuje w bieżącym zarządzaniu w tym obszarze.

Doraźne działania Banku w zakresie stosowania polityki różnorodności są realizowane przez działające w Centrali komisje:

- Komisja Antymobbingowa,
- Komisja ds. BHP,
- Komisja ds. Darowizn,

analizujące określone sytuacje i podejmujące odpowiednie działania w tym zakresie, zgodnie z zatwierdzonymi przez Zarząd Banku politykami/ zasadami.

Różnorodność w praktyce Banku - wybrane obszary stan na 31.12.2020 r.	
72,67%	zatrudnionych w Banku to kobiety
43,75%	kadry menadżerskiej to kobiety
0	liczba zidentyfikowanych przypadków materializacji ryzyka wynikającego z nieprzestrzegania praw człowieka zarówno w monitoringu bieżącym, jak i w rocznym procesie samooceny
0	Ilość kar nałożonych na Bank przez Państwową Inspekcję Pracy
	struktura zatrudnienia w Banku, w tym:
13,22%	pracowników w wieku do 30 lat
71,54%	pracowników w wieku od 30 do 50 lat
15,24%	pracowników w powyżej 50 lat

Szczegółowe dodatkowe dane w powyższym zakresie, przedstawiono w części 11.3.2 Oświadczenia.

Ponadto skład Zarządu i Rady Nadzorczej Banku odzwierciedla naszą dbałość o różnorodność. W składzie Rady Nadzorczej są przedstawiciele głównych akcjonariuszy Banku, reprezentanci świata nauki, osoby z szeroką wiedzą prawniczą, ale też zaakcentowane zróżnicowania pod względem płci.

Członkowie Rady Nadzorczej i Zarządu Banku ukończyli różne kierunki studiów, w Polsce i za granicą, są absolwentami m.in. kierunków ekonomicznych, prawniczych i zarządzania. Osoby te posiadają różnorodne doświadczenie w polskich i zagranicznych instytucjach, nie tylko finansowych. Mają one świadomość znaczenia różnorodności.

Szczegółowe dodatkowe dane w tym zakresie, przedstawiono w części 10.6 Sprawozdania.

Bank stawia na różnorodność jako bardzo ważne źródło rozwoju i budowania przewagi konkurencyjnej, dlatego docenia na równych zasadach wszystkich pracowników, niezależnie od płci, wieku, niepełnosprawności, narodowości, rasy, pochodzenia etnicznego, religii, wyznania, przekonań politycznych, przynależności związkowej, orientacji seksualnej czy formy zatrudnienia.

Podczas procesów rekrutacyjnych Banku przestrzega zapisów w zakresie równego traktowania przy zatrudnieniu i wykonywaniu zawodu. Procesy związane z wyborem kandydatów opierają się na obiektywnych przesłankach, a ich poszczególne etapy odbywają się według ustalonych wzorów i zasad.

Bank nie uznaje jakiegokolwiek dyskryminacji w zatrudnieniu. Podstawą decyzji o zatrudnieniu, awansie lub działaniach rozwojowych są uniwersalne, obiektywne kryteria, jak kwalifikacje, wiedza, osiągnięcia, ocena okresowa czy potrzeby szkoleniowe danej osoby.

W zakresie polityki wynagradzania, Bank stosuje pełną praktykę równego wynagradzania kobiet i mężczyzn za analogiczną pracę, bazując przy tym na obiektywnej, wolnej od dyskryminacji ocenie. Ustalając i aktualizując przedział wynagrodzeń oraz wymagania i cele dla poszczególnych stanowisk, Bank uwzględni m.in. stawki obowiązujące na rynku bankowym, wymagania rynków lokalnych, spójne standardy jakości i obsługi Klienta, jednolitą politykę kadrową oraz kulturę organizacyjną.

Nastawienie na rozwój. W tak specjalistycznej branży jak finanse pozycję rynkową w dużej mierze budują kompetencje i zaangażowanie pracowników. Dlatego Bank stale inwestuje w rozwój pracowników w celu: zapewnienia najwyższej jakości obsługi Klientów, wzmacniania marki atrakcyjnego pracodawcy, zaspakajania aspiracji rozwojowych pracowników oraz wypełniania obowiązujących przepisów w zakresie szkoleń.

Analogiczne jak wobec pracowników postawy i działania związane z różnorodnością, Bank stosuje również wobec Klientów, dostawców oraz pozostałych interesariuszy, z którymi utrzymuje relacje biznesowe.

W tym zakresie Bank nie uznaje jakiegokolwiek dyskryminacji, zarówno przy prowadzeniu działalności biznesowej (głównie udzielaniu kredytów), dokonywaniu wyboru dostawców i realizacji zakupów, jak i przy działalności społecznej związanej ze sponsoringiem czy darowiznami.

Kwestie te zostały określone w wielu politykach/ zasadach zatwierdzonych przez Zarząd Banku, w tym omówione powyżej w tym rozdziale oraz dodatkowo opisane w innych częściach raportu dotyczących m.in. dokonywania zakupów towarów i usług, przeciwdziałaniu korupcji, bezpieczeństwie i hienie pracy, konflikcie interesów, przyjmowaniu i wręczaniu prezentów, darowiznach i sponsoringowi oraz rozpatrywaniu reklamacji.

11.3.5 Środowisko naturalne

Bank jako instytucja zaufania publicznego jest bardzo wrażliwy na potrzeby społeczne, co powoduje, iż w swoich decyzjach uwzględni skalę i charakter wpływu, jaki wywiera na środowisko.

Niezależnie od faktu, iż ze względu na charakter działalności gospodarczej bezpośrednio oddziaływanie Banku na środowisko naturalne jest niewielkie, Bank przygotował odrębną politykę społeczną uwzględniającą politykę środowiskową, jako odrębny dokumentu przyjęty przez Zarząd Banku i Radę Nadzorczą.

Zgodnie z postanowieniami przyjętej Polityki Bank wyznaczając zasady i cele swojego działania w obszarze polityki środowiskowej opiera się na deklaracjach i porozumieniach przyjętych przez społeczność międzynarodową, a w szczególności na postanowieniach Porozumienia Paryskiego w sprawie ograniczenia zmian klimatu z grudnia 2015 r. oraz postanowieniach tzw. Pakietu Katowickiego, przyjętego w ramach szczytu COP24 w Katowicach.

Bank odnosi powyższe działania zarówno do horyzontu długookresowego jako społeczną odpowiedzialność za warunki życia kolejnych pokoleń, ale również do aspektu biznesowego jako działania ukierunkowane na realne oszczędności w zakresie kosztów eksploatacyjnych, czy też przyczyniające się do wspierania strategii budowania wartości firmy w długim terminie.

Bank definiuje swoje podejście do polityki środowiskowej w ramach następujących obszarów:

- ograniczania negatywnego wpływu na środowisko naturalne własnej działalności operacyjnej,
- uczestnictwo w działaniach wspierających realizację inicjatyw proekologicznych na poziomie programów rządowych, jednostek samorządu terytorialnego, inicjatyw podmiotów komercyjnych oraz Klientów Banku, w tym oferując produkty finansowe dające możliwość Klientom Banku realizacji działań prośrodowiskowych,
- zarządzanie ryzykiem kredytowym uwzględniające w ramach działalności kredytowej, w segmencie mikro i instytucjonalnym, negatywne efekty zewnętrzne działalności finansowanych przedsiębiorstw w zakresie oddziaływania na środowisko naturalne.

Bank włącza się w realizację działań prośrodowiskowych, w szczególności poprzez:

- ściśle respektowanie obowiązującego prawa w zakresie ochrony środowiska oraz uwzględnienie jego wymogów w regulacjach wewnętrznych,
- wspieranie inicjatyw podmiotów zewnętrznych z zakresu polityki środowiskowej przede wszystkim jako partner w procesie ich finansowania,
- dążenie do pozytywnego oddziaływania na środowisko poprzez kształtowanie swojej oferty produktowej udostępniającej rozwiązania wspierające inicjatywy proekologiczne Klientów Banku,
- uwzględnianie w procesie oceny kredytowej wpływu danego projektu na środowisko w ramach tzw. „ryzyka ekologicznego” oraz brak zaangażowania w finansowanie przedsięwzięć branż o wysokim poziomie szkodliwości dla środowiska,
- ograniczanie zużycia surowców poprzez racjonalizację zużycia wody, energii elektrycznej oraz energii cieplnej,
- minimalizacja oddziaływania transportu samochodowego na środowisko poprzez racjonalną gospodarkę flotą samochodową,
- prowadzenie racjonalnej polityki zakupów materiałów eksploatacyjnych, w tym prowadzenie weryfikacji zasadności zamawiania materiałów w celu ograniczenia zbędnego wykorzystywania materiałów o negatywnym wpływie na środowisko,

- działania zmierzające do maksymalnego ograniczenia zużycia materiałów eksploatacyjnych, w tym w szczególności papieru w codziennej działalności operacyjnej Banku – propagowanie wśród pracowników zasad rozsądnego podejścia do drukowania oraz wdrażanie narzędzi umożliwiających tzw. „elektroniczny obieg dokumentów”,
- prowadzenie racjonalnej gospodarki odpadami poprzez ograniczanie ich powstawania, selektywną zbiórkę odpadów i przekazywanie do recyklingu,
- budowanie wrażliwości i świadomości ekologicznej wśród pracowników, ich rodzin, a także partnerów biznesowych.

Poniżej przedstawiono przykładowe inicjatywy bezpośrednio wpływających na ochronę środowiska podejmowane w Banku, w zakresie codziennego funkcjonowania.

Z uwagi na posiadaną infrastrukturę (budynki, w których świadczona jest obsługa bankowa) oraz rozproszenie terytorialne placówek, podejmowane przez Bank inicjatywy proekologiczne ograniczające negatywne oddziaływanie na środowisko, dotyczą m.in.:

- transportu samochodowego,
- podróży służbowych,
- ograniczenia zużycie energii.

Dodatkowo w zakresie podejmowanych inicjatyw proekologicznych Bank wdraża rozwiązania innowacyjne dotyczące ograniczenia zużycia papieru poprzez rozwój elektronicznego obiegu dokumentów.

W zakresie transportu samochodowego minimalizowane jest jego oddziaływanie na środowisko poprzez racjonalną gospodarkę flotą samochodową oraz jej monitoring. Flota Banku wg stanu na 31.12.2020 r. składa się ze 139 samochodów, w tym 2 ciężarowe. Wszystkie samochody spełniają normę emisji spalin Euro 6 i są sukcesywnie wymieniane na nowsze modele, mniej zanieczyszczające środowisko.

Kluczowe wskaźniki

Stopień spełnianie norm emisji spalin Euro 6

	2020	2019
Flota samochodowa Banku	139	137
Stopień spełnienia norm emisji spalin Euro 6	100%	100 %

W samochodach, które nie mogą być użytkowane prywatnie, zainstalowany jest system monitoringu GPS w celu weryfikacji, czy użytkownicy przestrzegają zasad ich użytkowania. Rozwiązanie to pozwala na kontrolę zużycia paliwa, całkowitych przebiegów i redukcję kosztów eksploatacji.

Dodatkowo, aby ograniczyć liczbę podróży służbowych Bank wykorzystuje zdalne metody komunikacji, w tym szkolenia e-learningowe oraz rozwinięty system wideo- i telekonferencji. W przypadku organizacji działającej w strukturze sieciowej taki system organizacji pracy wiąże się z istotnymi oszczędnościami. Jeżeli występuje konieczność podróży służbowej, łączymy pracowników w grupy, aby ograniczyć skalę pojedynczych przejazdów.

W zakresie ograniczenia wykorzystania papieru w codziennej działalności operacyjnej, Bank wykorzystuje narzędzia wspierające zarządzanie Elektronicznym Obiegiem Dokumentów, w tym E-Kancelaria oraz E-Biuro. Podjęte działania doskonalące, ukierunkowane na jeszcze bardziej intuicyjne i proste w obsłudze funkcjonowanie tych narzędzi, przyczyniają się do oszczędności zużywanego papieru, ale także czasu poświęcanego wcześniej przez pracowników na tradycyjny obieg dokumentów. Jednocześnie w przestrzeni biurowej Banku pojawiły się wyraźne informacje przypominające o rozsądnym podejściu do drukowania i zachęcające do ograniczenia tego procesu do niezbędnego minimum.

Ponadto Bank uczestniczy w programie LCCP - COLLECTED BY LEXMARK Firmy Lexmark. Program ten przyczynia się do ponownego wykorzystania produktu, a tym samym wydłużeniu okresu jego eksploatacji. Wszystkie kartridże odzyskane przez firmę Lexmark są ponownie wykorzystywane lub poddawane recyklingowi. Innymi słowy, żaden nie zostaje porzucony na składowisku lub spalony.

W zakresie ograniczenia zużycie energii działania proekologiczne dotyczą budynków: Centrali Banku w Bydgoszczy jak i placówek operacyjnych.

Zużycie energii elektrycznej w Centrali Banku w Bydgoszczy podlega ciągłemu monitoringowi i spadkowi. W trakcie modernizacji siedziby Centrali Banku jak i placówek własnych, w ostatnich latach dokonywano sukcesywnie wymiany oświetlenia stanowisk pracy z lamp jarzeniowych na lampy z elementami świetlnymi LED, co w efekcie poprawiło jakość oświetlenia i pozwoliło na obniżenie zużycia energii elektrycznej.

Ponadto w ramach modernizacji Centrali Banku jak i placówek własnych instalowane są nowe systemy klimatyzacji o wyższej klasie efektywności energetycznej, co także ma wpływ na obniżenie zużycia energii elektrycznej.

Kluczowe wskaźniki

Zużycie energii w głównej siedzibie Banku w Bydgoszczy

	2020	2019	2018
Energia elektryczna [w kWh]	875 475	1 006 868	1 033 460
Energia cieplna [w GJ]	1 161	1 231	1 625

Bank pozyskuje wodę z sieci miejskiej w Bydgoszczy. W przypadku pozostałych placówek znajdujących się w obiektach, w których Bank wynajmuje powierzchnię, nie ma możliwości określenia zużycia mediów.

Łączny pobór wody [w m³]

	2020	2019	2018
Główna siedziba Banku w Bydgoszczy	2 181	3 273	2 978

Dodatkowo zgodnie z obowiązującymi przepisami Bank segreguje odpady oraz prowadzi działania edukacyjno – komunikacyjne dla pracowników Banku w tym zakresie.

11.4. Opis istotnych ryzyk związanych z działalnością Banku, mogących wywierać wpływ na zagadnienia poszanowania praw człowieka, pracownicze, przeciwdziałania korupcji, społeczne i środowiska naturalnego

Bank w zakresie prowadzonej działalności narażony jest na wiele ryzyk.

W zakresie podstawowej działalności operacyjnej Bank jako trwale istotne uznaje następujące rodzaje ryzyka:

- ryzyko kredytowe,
- ryzyko operacyjne,
- ryzyko stopy procentowej księgi bankowej,
- ryzyko płynności.

Dodatkowo Bank identyfikuje następujące istotne rodzaje ryzyka: strategiczne, braku zgodności, cyklu gospodarczego, outsourcingu, reputacji, rezydualne, koncentracji oraz modeli.

Głównym celem zarządzania ryzykiem w Banku Poczтовым jest zapewnienie bezpieczeństwa środkom powierzonym przez Klientów oraz zapewnienie skuteczności realizacji celów strategicznych poprzez

podejmowanie decyzji nakierowanych na maksymalizację uzyskiwanych dochodów w dłuższym horyzoncie czasowym, przy podejmowaniu akceptowalnego poziomu ryzyka.

Szczegółowy sposób zarządzania ryzykami w Banku przedstawiono w części 7 Sprawozdania.

Bank podejmuje wszelkie możliwe działania na rzecz identyfikacji i przeciwdziałania skutkom ryzyk związanych z charakterem prowadzonej działalności. Stale analizujemy ryzyko operacyjne, które uwzględnia czynniki społeczne i środowiskowe.

W tej części Oświadczenia przedstawiono opis istotnych ryzyk związanych z działalnością Banku, mogących wywierać wpływ na zagadnienia opisane w poprzedniej części dotyczącej omówienia poszczególnych polityk tj.: poszanowania praw człowieka, pracownicze, przeciwdziałania korupcji, społeczne i środowiska naturalnego, uzupełnione o ryzyka dotyczące produktów i relacji z otoczeniem zewnętrznym (kontrahentami) a także główne działania mitygujące w tym zakresie.

Obszar ryzyka	Działania
<p>SPOŁECZNE W TYM KLIENCI I KONTRAHENCI</p>	<p>W Banku ryzyka mające niekorzystny wpływ na zagadnienia społeczne mogą wynikać głównie z relacji z Klientami oraz kontrahentami.</p> <p>W odniesieniu do ryzyka związanego z relacjami z klientami, dotyczącego głównie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • przekazywania odpowiednich informacji klientom, • etycznej reklamy i prowadzenia niewłaściwej sprzedaży (tzw. misselling), • nieuprawnionego dostępu do danych i środków Klientów, w tym za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej, • zlecenia wykonywania określonych czynności do podmiotów zewnętrznych (outsourcingu), • terminowej obsługa reklamacji, <p>Bank podejmuje szereg działań w celu mitygacji tego ryzyka. W tym celu w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> • przygotowuje i upraszcza produkty, zgodnie z wystandaryzowaną procedurą, dokonując oceny dokumentów przeznaczonych dla klientów m.in. przez komórkę prawną i zgodności, • wdrożył transparentny i przejrzysty proces reklamacyjny, • wprowadza rozwiązania usprawniające obsługę dla Klientów z niepełnosprawnościami, • corocznie ocenia funkcjonujące produkty, w tym w zakresie ponoszonego ryzyka, • przeprowadza i wykorzystuje wyniki prowadzonych badań satysfakcji Klientów z obsługi, • wykorzystuje szeroki zakres kanałów komunikacji z Klientami zarówno poprzez pracowników sieci, stronę WWW, bankowość elektroniczną, profil Banku na Facebooku i Twitterze oraz kanał wideo na Youtube, • prowadzi szkolenia pracowników bezpośredniej obsługi Klientów w zakresie produktów oraz właściwej sprzedaży i obsługi Klientów, • wdrożył przepisy dotyczące RODO oraz przekazuje Klientom informacje w zakresie przetwarzania ich danych osobowych i procedur składania wniosków dotyczących ochrony danych osobowych, • wdrożył procedury i rozwiązania dotyczące archiwizacji i przechowywania danych, zapewnienia ciągłości działania, w tym planów zabezpieczania systemów przed nieautoryzowanym dostępem, stosując m.in. sprzętowe i systemowe zabezpieczenia, • monitoruje przepisy zewnętrzne, dyrektywy/ regulacje, rejestry klauzul niedozwolonych, opinie/ rozstrzygnięcia w szczególności: KNF, UOKiK, Rzecznika Finansowego, sądów i dostosowuje procesy/ procedury w celu dostarczenia Klientom adekwatnych i jak najlepszych produktów i usług. <p>W odniesieniu do ryzyka związanego z kontrahentami, Bank podejmuje szereg działań w celu jego ograniczenia, w szczególności dotyczących głównie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zapewnienia transparentności i obiektywizmu przy dokonywaniu wyboru dostawców, zgodnie z wystandaryzowaną procedurą w tym zakresie, • stosowania umów o zakazie konkurencji w celu uniknięcia powstania konfliktu interesów, • wdrożenia przepisów dotyczących limitów oraz restrykcji dotyczące właściwości oraz wartości przyjmowanych i przekazywanych prezentów lub zachęt, • propagowania u pośredników, podwykonawców i dostawców Banku zasad Polityki Banku w zakresie poszanowania praw człowieka, w celu zapewnienia etycznego, uczciwego i zrównoważonego łańcucha wartości. <p>Bank wspiera darowiznami cele społecznie użyteczne, określone w przyjętych w Banku zasadach, unikając finansowania partii politycznych oraz osób zaangażowanych politycznie.</p>

<p>PRACOWNICZE</p>	<p>W odniesieniu do obszaru ryzyka dotyczącego zagadnień pracowniczych, związanego w szczególności z:</p> <ul style="list-style-type: none"> • warunkami pracy, • fluktuacją, • angażowaniem i rozwojem pracowników, • mobbingiem i innymi zdarzeniami niepożądanymi. <p>Bank podejmuje działania minimalizujące te ryzyka. Główne działania mitygujące w tym obszarze ryzyka, dotyczą głównie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • przygotowywania i wdrażania polityk/ procedur dotyczących zagadnień kadrowych, wynagrodzeń i systemów motywacyjnych oraz bezpiecznych warunków pracy, • współpracy z organizacją związkową w zakresie spraw pracowniczych, • analizy mierników i wskaźników dotyczących: zatrudnienia i rotacji pracowników, różnorodności w podziale na płeć, zatrudnienia osób niepełnosprawnych, osób przeszkolonych (np. w ramach podnoszenia kwalifikacji zawodowych), liczba szkoleń BPH, wskaźników dotyczących wynagrodzeń, • oferowania szkoleń, zapewniających rozwój pracowników, • tworzeniu właściwych i bezpiecznych warunków pracy, • wdrożeniu polityki antymobbingowej i procedur anonimowego zgłaszania naruszeń, • wspieraniu działań prowadzonych w ramach Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych, m.in.: <ul style="list-style-type: none"> - pomocy materialnej, - dofinansowania zorganizowanych formy wypoczynku, ogólnodostępnych imprez i działalności sportowo-rekreacyjno-turystycznej i kulturalnej, - realizacji świadczeń okolicznościowe dla dzieci pracowników, • oferowaniu Pracowniczego Programu Emerytalny (PPE) – z dofinansowaniem przez pracodawcę, • oferowaniu programu kompleksowej opieki medycznej, • wspieraniu przez pracodawcę programu sportowo-rekreacyjnego oraz dobrowolnych grupowe ubezpieczenie na życie, na preferencyjnych warunkach, • oferowaniu przez pracodawcę możliwości zwolnienia od pracy w postaci odpłatnych godzin przeznaczonych dla rodziny.
<p>POSZANOWANIE PRAW CZŁOWIEKA PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI</p>	<p>Ryzyko związane z obszarami:</p> <ul style="list-style-type: none"> • braku poszanowania praw człowieka, oraz • zapobiegania korupcji, <p>dotyczą w szczególności możliwości utraty reputacji oraz nałożenia sankcji prawnych lub finansowych.</p> <p>W odniesieniu do tych obszarów, Bank podejmuje szereg działań minimalizujących te ryzyka, dotyczących głównie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • przygotowywania i wdrażaniu dedykowanych przepisów/ polityk w zakresie: poszanowania praw człowieka, antykorupcyjnej, etyki oraz szczegółowych procedur dotyczących tych obszarów, • prowadzenia szkoleń oraz propagowanie etycznego zachowania, • tworzenia kultury organizacyjnej szanującej prawa człowieka oraz jednoznacznie odrzucającej korupcję, • wdrożenia rozwiązań dotyczących możliwość anonimowego zgłaszania naruszeń w tych obszarach, • funkcjonowania Komisji Antymobbingowej, • wdrożenia umów o zakazie konkurencji w celu uniknięcia powstania konfliktu interesów, • wspierania i propagowania działań związanych z wolontariatem pracowniczym, angażującym i integrującym pracowników, • wprowadzania rozwiązań usprawniających obsługę dla Klientów z niepełnosprawnościami, • wspierania pracowników w podnoszeniu kwalifikacji, • monitorowaniu publikacji poświęconych Bankowi i podejmowaniu działań zaradczych, • wdrożeniu przepisów dotyczących limitów oraz restrykcji, dotyczące właściwości oraz wartości przyjmowanych i przekazywanych prezentów lub zachęt.

	<p>Bank wdrożył jednolite zasady przekazywania darowizn na cele społecznie użyteczne i unika finansowania w ten sposób partii politycznych oraz osób zaangażowanych politycznie oraz innych działań które mogą mieć charakter korupcyjny.</p>
<p>ŚRODOWISKO</p>	<p>Ryzyko dotyczące obszaru związanego z wpływem na środowisko naturalne dotyczy głównie możliwości nałożenia sankcji w związku z brakiem zapewnienia zgodności z przepisami prawa. Bank zapobiega temu ryzyku stosując się do przepisów prawnych, monitorując swój wpływ na środowisko i wdrażając działania prośrodowiskowe.</p> <p>Bank podejmuje szereg działań w celu minimalizacji tego ryzyka, w szczególności:</p> <ul style="list-style-type: none"> • analizuje przepisy zewnętrzne w tym zakresie, • monitoruje w wybranych obszarach, swój wpływ na środowisko naturalne, • wdraża określone działania prośrodowiskowe, m.in.: prowadzi racjonalną gospodarkę flotą samochodową, • rozwija system szkoleń e-learningowych raz system wideo- i telekonferencji, ograniczając podróże służbowe, • aktywnie wykorzystuje Elektroniczny Obieg Dokumentów, w tym E-Kancelaria oraz E-Biuro, istotnie ograniczając zużycie papieru, • uczestniczy w programach partnerów zewnętrznych dotyczących odzyskiwania zużytych w Banku kartridży (eliminując ich wyrzucenie lub spalanie), • sukcesywnie wymienia oświetlenia na lampy z elementami świetlnymi LED (poprawa jakości oświetlenia i obniżenie zużycia energii elektrycznej) oraz instaluje nowoczesne systemy klimatyzacji, o wyższej klasie efektywności energetycznej, • monitoruje przepisy zewnętrzne dotyczące ochrony środowiska w celu ich wykorzystania do prowadzenie działań prośrodowiskowych przez Bank. <p>Ponadto Bank w zakresie polityki biznesowej rozwija obszar finansowania działalności prośrodowiskowej, w zakresie oferty produktów oraz modelu sprzedaży.</p>

12. Pozostałe informacje

Nabycie i zbycie akcji własnych

W terminie objętym raportem Bank Pocztowy S.A. nie nabywał akcji własnych na własny rachunek oraz nie zbywał takich akcji.

Informacje wymagane na podstawie art. 111a Ustawy Prawo Bankowe

Bank Pocztowy S.A. jest bankiem uniwersalnym świadczącym usługi finansowe Klientom indywidualnym oraz instytucjonalnym.

Bank ma siedzibę na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

Bank nie otrzymał finansowego wsparcia pochodzącego ze środków publicznych, w szczególności na podstawie ustawy z dnia 12 lutego 2009 r. o udzielaniu przez Skarb Państwa wsparcia instytucjom finansowym (Dz. U. z 2016 r. poz. 1436).

Bank nie zawierał umów o których mowa w art. 141t ustawy Prawo Bankowe.

Podstawowe dane dotyczące Banku Poczтового		
	31.12.2020	31.12.2019
Zatrudnienie w etatach	1 322	1 410
Obrót w tys. zł*	394 907	432 433
Zysk brutto w tys. zł	- 4 390	32 304
Podatek dochodowy w tys. zł	-4 783	-13 362
ROA netto w %	-0,11	0,24

* Przychody z tytułu odsetek, przychody z opłat i prowizji, przychody z tytułu dywidend, wynik na instrumentach finansowych wycenianych w wartości godziwej przez wynik finansowy oraz wynik z pozycji wymiany (w tym instrumenty pochodne), wynik na działalności inwestycyjnej oraz pozostałe przychody operacyjne

13. Oświadczenie Zarządu

13.1. Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań

Zarząd Banku Poczowego S.A. oświadcza, że według jego najlepszej wiedzy:

- roczne sprawozdanie finansowe i dane porównywalne sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości oraz odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Banku Poczowego oraz jego wynik finansowy,
- sprawozdanie Zarządu z działalności Banku Poczowego zawiera prawdziwy obraz rozwoju osiągnięć oraz sytuacji Banku Poczowego, w tym opis podstawowych ryzyk i zagrożeń.

Niniejsze Sprawozdanie Zarządu z działalności Banku Poczowego S.A. za 2020 r. liczy 135 kolejno ponumerowanych stron.

13.2. Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych

W Banku Pocztowym S.A. obowiązują „Zasady wyboru firmy audytorskiej oraz świadczenia dozwolonych usług przez firmę audytorską w Banku Pocztowym S.A.”, zaktualizowane w dniu 26 marca 2019 r. uchwałą Rady Nadzorczej po rekomendacji Komitetu Audytu, dla potrzeb implementacji Rekomendacji L.

W dniu 16 maja 2018 roku Rada Nadzorcza Banku Pocztowego S.A. działając na podstawie § 12 ust. 2 pkt. 8 Statutu Banku Pocztowego S.A. oraz § 5 ust. 3 pkt. 26 Regulaminu Rady Nadzorczej Banku Pocztowego S.A. dokonała wyboru KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa jako firmy audytorskiej uprawnionej do badania rocznych sprawozdań finansowych Banku Pocztowego S.A. za lata 2018, 2019 i 2020, przeglądu śródrocznych sprawozdań finansowych Banku Pocztowego S.A. i Grupy Kapitałowej Banku Pocztowego S.A. w latach 2019-2020 oraz świadczenia innych dozwolonych usług.

Zgodnie z zawartą umową z dnia 27 lipca 2018 r. z KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa zostało przeprowadzone badanie sprawozdania finansowego Banku za rok obrotowy kończący się dnia 31 grudnia 2020 r., sporządzone zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Sprawozdawczości Finansowej, które zostały zatwierdzone przez Unię Europejską i innymi obowiązującymi przepisami prawa.

KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa z siedzibą w Warszawie przy ul. Inflanckiej 4A, jest wpisana na listę firm audytorskich prowadzoną przez Krajową Radę Biegłych Rewidentów pod numerem 3546. Zgodnie z oświadczeniem złożonym Komitetowi Audytu, potwierdzono:

- niezależność firmy KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k., kluczowego biegłego rewidenta, partnerów, kadry kierowniczej wyższego szczebla i kierowników prowadzących badanie.
- spełnienie przez firmę audytorską KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. oraz członków zespołu wykonującego badanie warunki do sporządzenia bezstronnego i niezależnego sprawozdania z badania rocznego sprawozdania finansowego zgodnie z obowiązującymi przepisami, standardami wykonywania zawodu i zasadami etyki zawodowej,
- przestrzeganie obowiązujących przepisów związanych z rotacją kluczowego biegłego rewidenta oraz obowiązkowymi okresami karencji.

Zarząd Banku Pocztowego informuje, na podstawie oświadczenia Audytora, że podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych, KPMG Audyt spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp. k. dokonujący badania rocznego sprawozdania Banku nie świadczyła zabronionych usług niebędących badaniem, o których mowa w art. 5 ust. 1 akapit drugi rozporządzenia UE oraz art. 136 ustawy o biegłych rewidentach.

Podpisy Członków Zarządu Banku Pocztowego S.A.

11 marca 2021 r. Jakub Słupiński, Wiceprezes Zarządu, p.o. Prezesa Zarządu

11 marca 2021 r. Marcin Ledworowski, Członek Zarządu

11 marca 2021 r. Michał Leski, Członek Zarządu

11 marca 2021 r. Piotr Piechota, Członek Zarządu